

MASTER'S THESIS

De implementatie van privacywetgeving: het voorspellen van de discrepantie tussen attitude en gedrag van organisaties.

De rol van zichtbaarheid en overheidsafhankelijkheid als voorspellende factoren voor het symbolisch implementeren van privacywetgeving bij het gebruik van tracking in digitale e-mailnieuwsbrieven.

de Roos, B. (Bart)

Award date:
2020

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

pure-support@ou.nl

providing details and we will investigate your claim.

Downloaded from <https://research.ou.nl/> on date: 05. May. 2023

Open Universiteit
www.ou.nl



De implementatie van privacywetgeving: het voorspellen van de discrepantie tussen attitude en gedrag van organisaties.

The implementation of privacy regulation: predictors of the discrepancy between attitude and behavior of organizations

De rol van zichtbaarheid en overheidsafhankelijkheid als voorspellende factoren voor het symbolisch implementeren van privacywetgeving bij het gebruik van tracking in digitale e-mailnieuwsbrieven.

Opleiding: Open Universiteit, faculteit Management, Science & Technology
Master Business Process Management & IT

Student: Bart de Roos

Identiteitsnummer:

Datum: 24 juni 2020

Afstudeerbegeleider dr. Laury Bollen

Meelezer dr. Rachelle Bosua

Versie nummer: 1.0

Status: Definitief

Abstract

Dit onderzoek heeft als doel symbolische implementatie van privacywetgeving bij Nederlandse organisaties te bepalen en voorspellen. Vanuit de institutionele theorie en de resource dependence theorie wordt beweerd dat de mate waarin organisaties zichtbaar zijn in gedrukte media en de mate van overheidsafhankelijkheid bepalend zouden kunnen zijn voor de manier waarop organisaties beleid implementeren. Symbolische implementatie wordt in dit onderzoek gemeten door te kijken naar het gebruik van e-mailtracking in e-mailnieuwsbrieven van 110 organisaties. Indien deze methode gebruikt wordt, dienen organisaties hiervan melding te maken in het privacy statement. Doen zij dit niet, dan zou er volgens eerdergenoemde theorieën sprake kunnen zijn van decoupling: er is een discrepantie waarneembaar tussen hetgeen een organisatie zegt te doen (attitude) en hetgeen daadwerkelijk doet (gedrag). Daarnaast wordt in dit onderzoek het privacy statement van de onderzochte organisaties getoetst op basis van elf beoordelingspunten die samenhangen met de verplichtingen uit privacywetgeving (waaronder de AVG) omtrent het gebruik van e-mailnieuwsbrieven. Dit onderzoek laat zien dat de zichtbaarheid van een organisatie inderdaad de kans op symbolische implementatie of decoupling kan voorspellen. Overheidsafhankelijkheid lijkt niet of minder van invloed, al is opvallend dat bedrijven in de sector overheid of quartaire sector significant slechter scoren op de implementatie van privacywetgeving dan andere sectoren.

Sleutelbegrippen: *decoupling, symbolische implementatie, Algemene verordening gegevensbescherming, e-mailtracking, profilering*

Samenvatting

Elke organisatie in Europa, of organisatie die diensten of producten levert aan burgers in Europa, heeft er mee te maken: de General Data Protection Regulation. In het Nederlandse de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Met het van kracht worden van de AVG in 2018, zijn organisaties verplicht zich te houden aan extra regels die de privacy van burgers moet beschermen. Het gevolg is dat organisaties maatregelen moeten nemen, die soms tegenstrijdig zijn met andere belangen in een organisatie. In dit onderzoek wordt onderzocht in hoeverre er een verschil bestaat tussen hetgeen een organisatie zegt te doen aan het beschermen van de privacy en het objectief waarneembare gedrag van een organisatie. Dit fenomeen wordt in de literatuur aangeduid met het decoupling mechanisme of symbolisch beleid.

In de periode van februari 2020 tot en met mei 2020 zijn in totaal 121 Nederlandse organisaties onderzocht die gebruik maken van e-mailnieuwsbrieven. Gekeken is of organisaties bij het versturen van deze berichten gebruik maken van e-mailtracking. Deze techniek geeft inzicht in het lees- en klikgedrag van de lezer van een e-mail, waarmee interesses en voorkeuren van een individu bepaald kunnen worden. Op basis van deze gegevens kan een organisatie een profiel opbouwen, waarmee gerichte content of aanbod gecreëerd kan worden. Van de 121 organisaties bleek 90% gebruik te maken van deze vorm van tracking. Om te bepalen of er sprake is van decoupling, is het objectief waarneembare gedrag van een organisatie vergeleken met hetgeen een organisatie zegt over het gebruik van tracking in het privacy statement. Volgens de AVG is een organisatie verplicht om tracking methodes te communiceren naar de betrokkene. Hieruit blijkt dat slechts 30% van de onderzochte organisaties die gebruik maakt van e-mailtracking, hiervan melding maakt in het privacy statement.

Of er sprake is van symbolisch beleid is daarnaast op een meer indirecte manier onderzocht door het privacy statement en de ontvangen e-mails te beoordelen op basis van elf verplichtingen die organisaties hebben bij het gebruik van e-mailnieuwsbrieven. Deze beoordelingspunten zijn afkomstig uit de AVG, de Telecommunicatiewet en de Code Reclame e-mail. Hieruit blijkt dat organisaties in vrijwel alle gevallen een afmeldmogelijkheid bieden in de verzonden e-mails en vaak de bezwaarprocedure en grondslagen correct vermelden in het privacy statement. Echter, zijn de onderzochte organisaties minder duidelijk of en met wie zij informatie over abonnees van e-mailnieuwsbrieven delen en hoelang de aanmeldgegevens van een abonnee bewaard blijven.

Vanuit zowel de institutionele theorie als de resource dependence theorie zijn twee variabelen gevonden die de kans op decoupling of symbolisch beleid zouden kunnen voorspellen. Allereerst is de mate van zichtbaarheid onderzocht als verklarende variabelen. De mate van zichtbaarheid is onderzocht door enerzijds te kijken naar het aantal medewerkers binnen een organisatie en anderzijds naar het aantal keer dat een organisatie wordt genoemd in landelijke dagbladen. Uit de resultaten blijkt dat organisaties die zichtbaarder zijn over het algemeen beter scoren op de implementatie van privacywetgeving en lager daarmee een minder grote kans hebben op decoupling.

Ten tweede is onderzocht of overheidsafhankelijkheid iets zegt over de kans dat er sprake is van decoupling of symbolische implementaties. Overheidsafhankelijkheid is op drie manieren gemeten: het eigenaarschap van de overheid, de subsidieafhankelijkheid en leveranciersafhankelijkheid. Uit dit onderzoek is geen significante samenhang ontdekt tussen subsidie- en leveranciersafhankelijkheid en de mate van implementatie van privacywetgeving. De indicator eigenaarschap laat wel een marginaal significant verschil zien, waarbij organisaties die behoren tot de sector overheid of organisaties waarvan de overheid aandelen bezit, over het algemeen slechter scoren op de implementatie van privacywetgeving, dan organisaties die niet tot deze groep behoren. Dit is opvallend, aangezien vanuit de literatuur een tegenovergestelde relatie werd verondersteld.

Dit onderzoek laat zien dat e-mailtracking op grote schaal wordt toegepast bij Nederlandse organisaties, en dat daarbij mogelijk vaak sprake is van decoupling. De kan op decoupling of de mate van symbolisch beleid kan voor een deel verklaard worden vanuit de zichtbaarheid van een organisatie. Vervolgonderzoek zou zich daarbij kunnen richten op de vraag of organisaties zich bewust zijn van het gebruik van e-mailtracking en waarom zij er bewust of onbewust voor kiezen om hierover niets te vermelden in het privacy statement.

Summary

Every organization that provides services or product to citizens in Europe must comply with the General Data Protection Regulation. In the Netherlands latterly translated as the 'Algemene Verordening Gegevensbescherming'. From the implementation of the regulation in 2018, organization are obliged to adhere to additional rules that must protect the privacy of citizens. The need for measures to comply, sometimes conflicts with other interest in an organization. This study examines the difference between the attitude of an organizations and his observable behavior to protect the privacy. In literature this phenomenon is referred to as the decoupling mechanism or symbolic policy.

In the period from February 2020 to May 2020, a total of 121 Dutch organizations that use e-mail newsletters were investigated. Every delivered e-mail has been checked on e-mailtracking. E-mailtracking provides insight into the read and click behavior of the reader of an e-mail. With this information a profile can be build, based on the interest and preferences of an individual. Based on the result of this study, 90% of the 121 organizations uses this form of tracking. To determine if decoupling is taking place, the objectively observable behavior of an organization has been compared to what an organization says about the use of tracking in the privacy statement. According to the GDPR, an organization is obliged to communicate tracking methods to the data subject. This study shows that only 30% of the surveyed organizations that use email tracking report this in the privacy statement.

The existence of a symbolic implementation has also been investigated in a more indirect way by assessing the privacy statement and the received e-mails based on eleven criteria. These assessment points are taken from the GDPR, the Telecommunications Act and the Advertising E-mail Code. Almost in all cases, organizations offer an option to unsubscribe in the emails sent and often correctly state the objection procedure and principles in the privacy statement. However, the organizations surveyed are less clear about whether and with they share information about email newsletter subscribers and for how long a subscriber's credentials are retained.

From both the institutional theory and the resource dependence theory, two variables were found that could predict the chance of decoupling and symbolic implementation. First, the degree of visibility. The degree of visibility was examined by looking at the number of employees within an organization and the number of times that an organization is mentioned in national newspapers. The study shows that more visible organizations have significant better scored on the implementation of privacy legislation and therefore have less chance of decoupling.

The second predictor of symbolic implementation is government dependency. Government dependence has been measured in three ways: government ownership, subsidy dependence and supplier dependence. No significant relationships were found from this study between subsidy and supplier dependence and the degree of implementation of privacy legislation. The ownership indicator shows a marginally significant difference, between organizations belonging to the government sector or organizations whose government owns shares and organizations that do not belong to this group. The first group generally score worse on the implementation of privacy legislation than the second one. An opposite relationship was assumed from literature.

This research shows that e-mailtracking is widely used in Dutch organizations. In most of the cases a form of decoupling is found. The change of decoupling or the degree of symbolic implementation can partly be explained by the visibility of an organization. Follow-up research could focus on whether organizations are aware of the use of email tracking and why they consciously or unconsciously choose not to mention this in the privacy statement.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1. Introductie | 7 |
| 2. Theoretisch kader | 10 |
| 2.1. Privacywetgeving in Nederland | 10 |
| 2.2. Symbolische implementatie van overheidswetgeving | 12 |
| 2.3. Voorspellen van symbolische implementatie | 14 |
| 2.4. Conceptueel model | 16 |
| 3. Methodologie | 17 |
| 3.1. Onderzoeksmethode | 17 |
| 3.2. Onderzoeksstrategie | 17 |
| 3.3. Operationalisatie en databronnen | 19 |
| 4. Resultaten | 23 |
| 4.1. Algemeen beschrijvende statistiek | 23 |
| 4.2. Invalshoek 1: analyse gericht op het decoupling mechanisme | 25 |
| 4.3. Invalshoek 2: indirecte analyse gericht op symbolische implementatie van privacy wetgeving | 27 |
| 4.4. Aanvullende analyses | 29 |
| 4.5. Meervoudige regressieanalyse | 30 |
| 5. Conclusie | 31 |
| 6. Discussie | 32 |
| 6.1. Reflectie validiteit en betrouwbaarheid | 32 |
| 6.2. Beperkingen van dit onderzoek | 32 |
| 6.3. Interpretatie van de resultaten | 33 |
| 6.4. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek | 34 |
| 6.5. Aanbevelingen voor de praktijk | 35 |
| Referenties | 36 |
| Bijlage 1: Gehanteerde strategie literatuuronderzoek | 39 |
| Bijlage 2: Assesment en resultaat secundaire bronnen | 42 |
| Bijlage 3: Detectie van e-mailtracking | 44 |
| Bijlage 4: Overige verantwoording resultaten | 46 |
| Bijlage 5: SBI-codes algemeen belang | 48 |

1. Introductie

Op 23 mei 2018, twee dagen voor de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), publiceert de Volkskrant een artikel met de titel: *“Nieuwe privacywet komt klanten ten goede, maar bedrijven krijgen er hoofdpijn van”* (2018). De krant veronderstelt dat organisaties moeite hebben met de implementatie van de nieuwe privacywetgeving dat als doel heeft de privacy van Europese burgers beter te beschermen. Ook recenter zijn signalen terug te vinden waarbij de indruk ontstaat dat organisaties nog steeds moeite hebben met de implementatie van de AVG. Zo vermeldt de Volkskrant op 7 augustus 2019: *“DUO overtreedt privacyregels met volgsoftware in e-mails aan studenten”* (2019) en zegt Capgemini in hetzelfde jaar dat slechts 28% van de onderzochte bedrijven voldoet aan de verplichtingen uit de AVG (2019).

Bescherming van de privacy

Het begrip privacy is ondanks de maatschappelijke aandacht die het tegenwoordig heeft, geen nieuw begrip. Warren en Brandeis (1890) waren de eerste die het begrip privacy in 1890 definieerde met: *“Het recht om alleen gelaten te worden”*. In daaropvolgend wetenschappelijk onderzoek is echter geen heldere en eenduidige definitie van het begrip verkregen (Bélanger & Crossler, 2011; Solove, 2005). Onderzoek heeft wel geleid tot inzicht welke factoren van invloed kunnen zijn op de zorgen van burgers over hun privacy. Eén van die factoren die de zorgen over privacy kunnen verminderen, is het inzetten van overheidsregulering (Dinev, Xu, Smith, & Hart, 2013; Smith, Dinev, & Xu, 2011). Op 25 mei 2018 is vanuit de Europese Unie de General Data Protection Regulation van kracht geworden. Deze verordening is in alle lidstaten omgezet naar nationale wetgeving, die wij in Nederland kennen als de AVG. In de AVG staan de rechten en plichten over het verwerken van persoonsgegevens door organisaties. In 2020 zal mogelijk aanvullende Europese regelgeving van kracht worden die de privacy van burgers nog verder moet beschermen in de context van de digitale communicatie: de zogenaamde e-privacy verordening. Naast de AVG, bevat ook de Nederlandse Telecommunicatiewet artikelen die de privacy van burgers moet beschermen.

Gedrag van organisaties

In diverse wetenschappelijke onderzoeken is de impact van de AVG op verschillende bedrijfssectoren onderzocht, waaronder de wetenschapsector (Chassang, 2017), commerciële sector (Tankard, 2016) en de medische wereld (Rumbold & Pierscionek, 2017). Bestaand onderzoek richt zich voornamelijk op de gevolgen van privacywetgeving op de bedrijfsvoering van organisaties. Afhankelijk van zowel interne als externe factoren, kunnen organisaties een keuze maken of en hoe zij overheidswetgeving implementeren. Als interne en externe factoren conflicteren, bestaat de kans dat er een discrepantie ontstaat tussen de attitude en het gedrag van een organisatie. In de literatuur wordt dit aangeduid als het decoupling mechanisme (Meyer & Rowan, 1977). Het gevolg is een symbolische implementatie van overheidswetgeving (Christmann & Taylor, 2006; Fiss & Zajac, 2006; Westphal & Zajac, 2001; Zajac & Westphal, 1995). Hoewel internationaal reeds onderzoek is gedaan naar de implementatiewijze van privacywetgeving door organisaties (Birnhack & Elkin-Koren, 2010; Chua, Herbland, Wong, & Chang, 2017), is wetenschappelijk onderzoek onder Nederlandse organisaties nog beperkt uitgevoerd.

Het waarneembare gedrag van organisaties wordt in dit onderzoek gemeten door te kijken naar het gebruik van tracking in e-mailnieuwsbrieven. Binnen de digitale communicatie wordt veel gebruik gemaakt van tracking technieken (Boe, Hamrick, & Aarant, 2001). Binnen de algehele discussie over de privacy van burgers, is het onderzoeken van e-mailtracking om verschillende redenen interessant. Allereerst wordt door het vastleggen van het kijk- en klikgedrag van de lezer door middel van e-mailtracking een persoonlijk profiel opgebouwd van een individu. Hiermee kan een gericht aanbod gedaan worden (Boe et al., 2001). Voor een individu wordt daarmee direct duidelijk dat de content is aangepast op de persoonlijke voorkeuren, waardoor een gevoel van controleverlies kan ontstaan over het gebruik van de eigen persoonsgegevens. Dit controleverlies kan leiden tot negatieve gevoelens, reacties of extra zorgen over de privacy (Dinev et al., 2013; Smit, Van Noort, & Voorveld, 2014).

Daarnaast is gebleken dat e-mailtracking mogelijk een groter risico vormt op de schending van de privacy, dan andere tracking technieken. Dit komt doordat bij het aanmelden voor e-mailnieuwsbrieven, naast het e-mailadres, vaak extra gegevens gevraagd of verzameld worden. Hierbij valt te denken aan een naam, geboortedatum én het IP-adres. Het lees- en klikgedrag van e-mailllezers, kan daardoor direct gekoppeld worden aan deze persoonsgegevens. Dit in tegenstelling tot web-cookies die in principe alleen gekoppeld kunnen worden aan een 'onbekend' IP-adres (Englehardt, Han, & Narayanan, 2018; Haupt, Bender, Fabian, & Lessmann, 2018).

Ten slotte is in Nederland nog niet eerder op grote schaal wetenschappelijk onderzoek gedaan naar e-mailtracking in combinatie met de implementatie van privacywetgeving. Dit terwijl uit Amerikaans onderzoek blijkt dat ruim 70% van de onderzochte bedrijven gebruik maakt van e-mailtracking voor het opbouwen van profielen (Englehardt et al., 2018).

Plaats onderzoek in bestaand wetenschappelijk onderzoek

Dit onderzoek kan allereerst geplaatst worden binnen de institutionele theorie. Het eerder genoemde decoupling mechanisme werd voor het eerst geïntroduceerd door Meyer en Rowan (1977). Het decoupling mechanisme houdt in dat organisaties in sommige gevallen te maken krijgen met een scheiding tussen enerzijds het beleid en anderzijds de zichtbare activiteiten van een organisatie. Deze situatie ontstaat op het moment dat organisatiebelangen onderling conflicteren. In vervolgonderzoek binnen de institutionele theorie wordt decoupling ook aangeduid als symbolisch beleid (DiMaggio & Powell, 1983). In de afgelopen decennia is veel onderzoek gedaan naar de oorzaken of voorspellers van decoupling (Boxenbaum & Jonsson, 2017). In de context van e-mailtracking kan het privacybelang van een individu mogelijk conflicteren met het economische belang van een organisatie. Bestaand onderzoek heeft nog geen of beperkt aandacht gegeven aan decoupling of symbolisch beleid bij het toepassen van e-mailtracking onder Nederlandse organisaties.

Daarnaast kan dit onderzoek geplaatst worden binnen de resource dependence theorie. De institutionele theorie wordt regelmatig in verband gebracht met de resource dependence theorie, waarvan Pfeffer en Salancik (1978) als belangrijkste grondleggers worden gezien. Deze theorie benadert het gedrag van organisaties, net als de institutionele theorie, door te kijken naar de relatie tussen een organisatie en de omgeving. De resource dependence theorie verklaart dit specifieker op basis van de afhankelijkheden van een organisatie. Vanuit beide theorieën zijn voorspellers van symbolisch beleid gedestilleerd. Enerzijds zal gekeken worden naar de zichtbaarheid van organisaties in landelijke kranten, anderzijds zal gekeken worden naar de mate van overheidsafhankelijkheid als voorspeller voor het ontstaan van symbolisch implementatie van privacywetgeving.

Doel onderzoek

In dit onderzoek zal met behulp van de institutionele theorie en de resource dependence theorie geprobeerd worden een relatie te vinden tussen de omgeving van een organisatie en het gedrag van een organisatie. Het gedrag van de organisatie is in dit onderzoek toegespitst op het gebruik van e-mailtracking in e-mailsnieuwsbrieven en de verplichtingen uit privacywetgeving om dit op de juiste manier te doen.

Onderstaande onderzoeksvraag staat centraal in dit onderzoek:

Wat is de relatie tussen de zichtbaarheid en de overheidsafhankelijkheid van een organisatie en de kans op symbolische implementatie van privacywetgeving bij het toepassen van e-mailtracking?

Dit onderzoek levert daarmee zowel een academische als een praktische bijdrage. Vanuit academisch oogpunt draagt dit onderzoek bij aan de verdere ontwikkeling van de institutionele theorie en de resource dependence theorie bij het verklaren en voorspellen van organisatiegedrag in de context van de privacywetgeving in Nederland. Voorspellers van symbolische implementatie uit beide theorieën

die op basis van exploratief onderzoek zijn gevonden, worden in dit onderzoek op kwantitatieve wijze verder onderzocht. Dit onderzoek is met name uniek doordat eerder onderzoek niet eerder het objectieve waarneembare gedrag van organisaties heeft gemeten, zonder dat daarbij medewerking van een organisatie nodig is. Hierdoor is zeer objectief aan te geven of er sprake is van decoupling in de gegeven context.

Daarnaast biedt dit onderzoek inzicht in de mate waarin organisaties in Nederland gebruik maken van e-mailtracking en wat zij hierover verantwoorden in hun privacy statement. Dit is met name interessant in het licht van de eerder beschreven komst van de aanvullende e-privacywetgeving.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 start met een beschrijving van de relevante literatuur die voor dit onderzoek is gebruikt. Naast een vergelijking van bestaande theorieën en onderzoeken, zullen de belangrijkste begrippen en concepten worden beschreven. Dit resulteert uiteindelijk in een conceptueel model aan het einde van hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 is de onderzoeksmethode beschreven, waarin de onderzoeksaanpak, de operationalisatie van de begrippen én een toelichting wordt gegeven op de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van dit onderzoek, waarna in de hoofdstukken 5 en 6 de conclusie en discussie beschreven worden.

2. Theoretisch kader

Om het gedrag van organisaties te verklaren, wordt in dit onderzoek gebruik gemaakt van twee prominente onderzoekstromingen in de organisatiekunde: de institutionele theorie en de Resource Dependence Theorie (RDT). Overeenkomsten, verschillen en toepasbaarheid van deze theorieën worden in dit hoofdstuk onderbouwd én geplaatst binnen de context van dit onderzoek: de implementatie van privacywetgeving binnen Nederlandse organisaties. Allereerst zal een algemene uitleg gegeven worden over de inhoud van de AVG en andere privacywetgeving in Nederland. Vervolgens wordt uiteengezet wat symbolische implementatie in organisaties betekent. Als laatste wordt onderbouwd op welke wijze symbolische implementatie in organisaties voorspeld kan worden, waarna een aantal hypotheses volgen die in dit onderzoek centraal staan. Het literatuurstudieproces is bijgevoegd in bijlage 1.

2.1. Privacywetgeving in Nederland

De belangrijkste privacywetgeving in Nederland is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG is, zoals eerder aangehaald, een directe vertaling van de General Data Protection Regulation (GDPR) die voor alle Europese lidstaten geldt. De AVG is van toepassing op alle organisaties die gevestigd zijn in Nederland óf die producten of diensten leveren aan Nederlandse burgers. De AVG is gebaseerd op zes beginselen die zijn verwoord in artikel 5 AVG, te weten:

- De verwerking van persoonsgegevens moet rechtmatig, behoorlijk en transparant zijn (“rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”)
- De verwerking moet gebonden zijn aan specifieke verzameldoelen (“doelbinding”)
- De gegevens moeten toereikend, ter zake dienend en beperkt tot het noodzakelijke zijn (“minimale gegevensverwerking”)
- De gegevens moeten juist zijn (“juistheid”)
- De gegevens mogen niet langer worden bewaard dan nodig (“opslagbeperking”)
- De gegevens moeten goed beveiligd zijn en vertrouwelijk blijven (“integriteit en vertrouwelijkheid”)

Het verwerken van persoonsgegevens

Vanuit deze zes grondbeginselen, schrijft de AVG een aantal plichten voor waaraan een organisatie zich dient te houden als met persoonsgegevens gewerkt wordt. Persoonsgegevens worden in de AVG omschreven als: *‘alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon’* (art. 4, lid 4 AVG). Naast algemene persoonsgegevens, spreekt de verordening ook over bijzondere categorieën persoonsgegevens. Onder deze laatste categorie worden gegevens verstaan over bijvoorbeeld het ras, de geaardheid, politieke voorkeur of informatie over de gezondheid van een individu (art. 9 AVG). Het verwerken van gegevens in deze laatste categorie is in principe verboden, tenzij hiervoor een specifieke uitzondering is gemaakt in bijvoorbeeld wetgeving of als expliciete toestemming is gegeven door het individu. Een verwerking is volgens de verordening elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens (Rijksoverheid, 2018, p. 24). Hieronder vallen sowieso het verzamelen, vastleggen, wijzigen, opslaan, gebruiken en raadplegen van persoonsgegevens.

Rechten en plichten vanuit de AVG

De verplichtingen voor organisaties die voortvloeien uit de AVG richten zich onder andere op de registratieplicht van verwerkingsactiviteiten (art. 30 AVG), de voorwaarden voor het aanstellen van een functionaris gegevensbescherming (art. 39 AVG), het houden van risicobeoordelingen (art. 24) en het nemen van voldoende beveiligingsmaatregelen (art. 32 AVG). De onderbouwing voor het verwerken van persoonsgegevens moet altijd te herleiden zijn naar één van de grondslagen in artikel 6, lid 1 van de AVG. In dit artikel worden redenen genoemd wanneer persoonsgegevens verwerkt

mogen worden, bijvoorbeeld omdat toestemming is verkregen van de betrokkene of omdat bepaalde wetgeving hier toestemming voor geeft.

Naast de verplichtingen uit de AVG, moeten organisaties ook rekeninghouden met de rechten van de betrokkene. Zo bezit een persoon van wie de gegevens worden verwerkt, een aantal rechten die als doel hebben de controle over de eigen gegevens te bewaken. Zo heeft een betrokkene het recht op inzage, correctie of het verwijderen van zijn of haar persoonsgegevens (artt. 15 t/m 17 AVG). Daarnaast moet een betrokkene altijd geïnformeerd worden door de verwerker als zijn of haar persoonsgegevens verwerkt worden (art. 13 AVG). In de handleiding AVG (Rijksoverheid, 2018, p. 76) worden veertien elementen genoemd waar deze informatieplicht uit moet bestaan. Zo moet informatie worden gegeven over het doel waarvoor persoonsgegevens verwerkt worden, de eerdergenoemde grondslag en de bewaartermijn. Organisaties kunnen voldoen aan het recht op informatie door bijvoorbeeld het opstellen en publiceren van een privacy statement op de website.

Profilering binnen de AVG

Profilering (profiling in het Engels) is het indelen van personen in categorieën (profielen) op basis van hun persoonsgegevens (Rijksoverheid, 2018, p. 82). Naast het registreren van persoonsgegeven, kunnen deze ook geautomatiseerd verzameld worden, bijvoorbeeld door middel van cookies of andere tracking technieken. Bij deze methodes wordt het online klik- en kijkgedrag van personen gevolgd, om zodoende interesses en voorkeuren te identificeren. Naast de websites cookies, kan het toepassen van tracking ook worden toegepast in e-mails.

Profilering kan zorgen voor effectievere marketingactiviteiten, doordat reclame of andere communicatievormen toegespitst kunnen worden op de voorkeuren van een individu (Boe et al., 2001). In het kader van de AVG wordt dan gesproken over automatische besluitvorming: de keuze voor versturen van specifieke reclamecontent wordt zonder tussenkomst van een mens aangeboden aan een persoon. In de AVG wordt aangegeven dat profilering voor automatische besluitvorming is toegestaan, mits dit geen directe rechtsgevolgen of een grote impact heeft op een individu (Rijksoverheid, 2018, pp. 82-83).

Andere privacywetgeving en -richtlijnen in Nederland

Naast de AVG, beschermt in Nederland ook de Telecommunicatiewet de privacy van burgers. De Telecommunicatiewet geeft aanvullende rechten en plichten specifiek voor het gebruik van digitale communicatiemiddelen, waaronder e-mailmarketing en tracking. Daarnaast is door Nederlandse bedrijven een brancherichtlijn opgesteld met afspraken over het gebruik van e-mail voor marketingdoeleinden: de Code reclame via e-mail (Stichting Reclame Code, 2012) Uit recent onderzoek van Wachter (2018), lijkt de AVG ruimte te bieden in het gebruik van trackingtechnieken en profilering voor marketingdoeleinden. De verordening is volgens Wachter echter niet gedetailleerd genoeg in de eisen die daaraan gesteld worden. Daarom is gekozen om de rechten en plichten voor organisaties zowel uit de AVG, als de Telecommunicatiewet en de Code Reclame via E-mail mee te nemen in dit onderzoek. In *tabel 1* zijn de relevante artikelen uit genoemde wetgeving en richtlijn terug te vinden.

Tabel 1: overzicht relevante artikelen profiling door middel van e-mailtracking

| Onderdeel | AVG | Telecommunicatiewet | Code reclame via E-mail (2012) |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Toestemming van de betrokkene | Ja, staat in artikel 6 lid 1 sub a. <i>‘ondubbelzinnig’ toestemming verkregen zijn voor het verwerken van persoonsgegevens, en het versturen van e-mailmarketing (opt-in).</i> | Ja, staat in artikel 11.7 <i>Uitzondering: indien de inschrijving gekoppeld is aan bijvoorbeeld een aankoop bij een webwinkel, moet de betrokkene op de hoogte gesteld worden van het aanmelden voor de nieuwsbrief (soft opt-in).</i> | Ja, staat in artikel 1.3., sub a. |
| Recht op informatie | Ja, staat in artikel 13. | Ja, staat in artikel 11.7 | Ja, gedeeltelijk in artikel 4.1. |
| Afmelden voor nieuwsbrieven | Ja, staat in artikel 17 (recht op vergetelheid) | Ja, staat in artikel 11.7 | Ja, staat in artikel 5 |
| Herkenbaarheid e-mail | Nee | Nee | Artikel 2 <i>De e-mail moet als zodanig herkenbaar zijn, dat voor de consument de afzender duidelijk is. Dit moet door het weergeven van bijvoorbeeld het logo, de bedrijfsnaam als het gebruikte e-mailadres in de van-regel.</i> |

2.2. Symbolische implementatie van overheidswetgeving

De zojuist behandelde AVG en Telecommunicatiewet zijn een vorm van overheidsregulering. Hoewel deze wetgeving voor elke organisatie in principe gelijk is, zal in praktijk verschil waarneembaar kunnen zijn in de manier waarop organisaties invulling geven bij de implementatie hiervan.

De institutionele theorie

De relatie tussen overheidsregulering en het gedrag van organisaties kan worden onderbouwd vanuit de institutionele theorie. Selznick was in de jaren vijftig van de twintigste eeuw de grondlegger van deze theorie (Scott, 1987). Deze eerste vorm van de institutionele theorie gaf een verklaring voor het ontstaan van instituties. Hoewel een heldere definitie voor het begrip ‘instituut’ in de loop van de jaren niet is gevonden (Scott, 2008) kan op basis van deze eerste vorm van de institutionele theorie wel het proces worden beschreven waardoor structuren of organisaties zich vormen tot een instituut: het institutionaliseringsproces. Organisaties zouden volgens Selznick (1957) door externe druk, bestaande uit bijvoorbeeld verwachtingen en opvattingen, zich steeds meer conformeren aan die omgeving. Een organisatie kan als instituut worden gezien, als deze een algemeen geaccepteerde of natuurlijke positie in de samenleving heeft. Hiermee maakt Selznick een duidelijk onderscheid tussen organisaties en instituten: een organisatie is slechts een technisch instrument om een bepaald doel te bereiken, terwijl een instituut een meer natuurlijke aanwezigheid kent in de samenleving die minder snel te vervangen is door een alternatief (Scott, 2008).

Deze eerste vorm van de institutionele theorie geeft weliswaar aandacht aan het institutionaliseringsproces, maar gaat niet in op ontstaansredenen hiervan. In de loop van de jaren heeft de institutionele theorie zich verder ontwikkeld om het gedrag van organisaties te verklaren:

'The common feature in all of these definitions is that institutionalization is viewed as the social process by which individuals come to accept a shared definition of social reality-a conception whose validity is seen as independent of the actor's own views or actions but is taken for granted as defining the "way things are" and/or the "way things are to be done" (Scott, 1987, p. 496).

De eerste vorm van de institutionele theorie zag instituties daarmee vooral als afhankelijke variabele, waarbij omgevingsfactoren het proces van institutionaliseren bepalen. Vanaf de jaren '70 ontstaat de zogenoemde 'nieuwe institutionele theorie' (Scott, 1987, 2008; Selznick, 1996). Meyer en Rowan (1977) onderzochten als eerste de invloed van instituties op organisaties, waarmee instituties als onafhankelijke variabelen werden gezien. Zij stellen dat organisatiegedrag niet alleen afhankelijk is van bedrijfsdoelstellingen of netwerken, maar ook van de (sociale) druk van instituten uit de omgeving. Door zich aan te passen aan de wensen, eisen en verwachtingen uit de sociale omgeving, kunnen organisaties hun legitimiteit en bestaansrecht verkrijgen (Meyer & Scott, 1983). Legitimiteit is een algemeen begrip of uitgangspunt dat de gedragingen van iets of iemand, wenselijk, gepast of passend zijn binnen algemene opvattingen in de maatschappij (Suchman, 1995). Meyer en Rowan (1977) noemen deze externe institutionele druk op organisaties 'Rational myths'. In vervolgonderzoek naar de redenen waarom organisaties op elkaar lijken (isomorphism) zijn deze myths verder gespecificeerd in drie vormen: coercive, normative en mimetic (DiMaggio & Powell, 1983). De eerste twee vormen zijn in dit onderzoek relevant. Coercive isomorphism ontstaat door overheidsregulering, waartoe ook de AVG behoort. Normative isomorphism beschrijft het proces waarbij organisaties op elkaar lijken door branche afspraken of certificering. De eerder benoemde Code reclame via e-mail is bijvoorbeeld een vorm van normative isomorphism. Scott (1987) stelt dat in de moderne samenleving steeds meer sprake is van coercive druk door toenemende overheidsregulering, terwijl de rol van cultuur, gebruiken en tradities in de samenleving steeds kleiner wordt.

Decoupling en symbolische implementatie

Overheidsregulering veronderstelt dat de institutionele druk voor alle organisaties gelijk is: alle organisaties die werken met persoonsgegevens moeten voldoen aan de AVG. Echter, blijken organisaties verschillen te vertonen in de manier waarop ze omgaan met deze institutionele druk. Dit wekt de indruk dat organisaties bewust of onbewust een keuze maken hoe om te gaan met externe druk. Meyer en Rowan (1977) stellen dat organisaties twee problemen ervaren bij het aanpassen aan de omgeving. Allereerst kunnen geïnstitutionaliseerde mythen, zoals overheidsregulering, conflicteren met de interne efficiëntie of doelstellingen van een organisatie. Ten tweede kunnen verschillende geïnstitutionaliseerde mythen onderling met elkaar conflicteren. Deze paradox, waarbij het verkrijgen van legitimiteit en een inefficiënte organisatie conflicteren, kan leiden tot een overlevingsmechanisme dat door Meyer en Rowan aangeduid wordt met 'decoupling'. Bij decoupling zegt een organisatie te voldoen aan de institutionele druk, maar heeft het dit niet daadwerkelijk geïmplementeerd in de organisatie. Er ontstaat hierbij dus een discrepantie tussen de attitude en het gedrag van een organisatie. Decoupling wordt in vervolgonderzoek ook aangeduid met de term symbolische implementatie (Christmann & Taylor, 2006; Fiss & Zajac, 2006; Westphal & Zajac, 2001; Zajac & Westphal, 1995).

Symbolisch beleid in het kader van de AVG

Een discrepantie tussen attitude en gedrag van organisaties in het kader van de AVG wordt in dit onderzoek bepaald door te kijken naar het gebruik van e-mailtracking en de inhoud van het privacy statement. Organisaties zijn verplicht om bij het toepassen van e-mailtracking en mogelijk profilering hier melding van te maken in bijvoorbeeld het privacy statement of aanmeldformulier voor een e-mailnieuwsbrief. Van symbolische implementatie is in dit onderzoek sprake als een vorm van decoupling waarneembaar is: een organisatie maakt gebruik van tracking, maar verantwoord hierover niets in zijn privacy statement. Anderzijds is sprake van symbolische implementatie als een organisatie niet op alle punten voldoet aan de verplichtingen uit de eerdergenoemde AVG, telecomunicatiewet en Code reclame via E-mail die gaan over het gebruik van e-mailcommunicatie.

2.3. Voorspellen van symbolische implementatie

Het toepassen van decoupling of symbolische implementatie zorgt voor een zeker risico voor een organisatie. Indien ontdekt wordt dat een organisatie decoupling heeft toegepast, bestaat de kans op imago- of reputatieschade (Boxenbaum & Jonsson, 2017). In de literatuur zijn verschillende interne en externe factoren gevonden die de kans op decoupling of symbolische implementatie kunnen voorspellen. Zo zou decoupling ontstaan als organisaties sterke coercive druk ervaren, maar dat deze een onduidelijk doel heeft (Seidman, 1983; Westphal & Zajac, 2001; Zajac & Westphal, 1995). Ook zouden managers die ervaring hebben met decoupling eerder geneigd zijn dit weer toe te passen (Westphal & Zajac, 2001). De kans op decoupling zou kleiner zijn als organisaties sterk afhankelijk zijn van de overheid of hier sterke relaties mee hebben (Marquis & Qian, 2013; Okhmatovskiy & David, 2012). Ook zou de hoogte van de implementatiekosten een relatie vertonen met de kans op decoupling (Christmann & Taylor, 2006). Brunsson (2002) heeft daarnaast ontdekt dat organisaties soms actief of bewust passief communiceren om hun decoupling beleid te verbergen. Vervolgonderzoek onder een groot aantal organisaties om de kans op decoupling of symbolische implementatie te voorspellen is echter nodig (Crilly, Zollo, & Hansen, 2012).

Oliver (1991) is één van de eerste onderzoekers die de institutionele theorie bekritiseert op de veronderstelde opvatting dat organisaties een passieve rol spelen bij de reactie op institutionele druk. Oliver beschrijft acht strategieën die organisaties kunnen hanteren in de reactie op institutionele druk, waarmee zij organisaties een actieve rol geeft in de reactie op externe druk. Ook Suchman (1995) onderschrijft dat organisaties een actieve rol hebben in de reactie op externe druk. Suchman veronderstelt dat organisaties niet alleen legitimiteit vanuit de institutionele theorie nastreven, maar ook een meer strategische legitimiteit. Bij de strategische legitimiteit moet een organisatie actief handelen om de bedrijfsdoelen te behalen. Deze vorm van legitimiteit moet een organisatie zelf creëren, in tegenstelling tot de institutionele theorie die legitimiteit beschouwd als een gegeven. De strategische benadering van Suchman, maar ook de analyse van Oliver leggen beide een relatie met de resource dependence theorie.

De resource dependence theorie

Net als de institutionele theorie, bekijkt ook de Resource Dependence Theory (RDT) een organisatie in de context van zijn omgeving (Pfeffer & Salancik, 2003). Anders dan de institutionele theorie, legt de RDT de focus op de materiele omgeving van organisaties. Pfeffer en Salancik (1978) stellen dat organisaties nooit solistisch opereren, maar altijd afhankelijk zijn van andere actoren:

‘To understand the behavior of an organization you must understand the context of that behavior—that is, the ecology of the organization’ (Pfeffer & Salancik, 1978, p. 1).

In vervolgonderzoek binnen het onderzoeksgebied van de RDT, zijn drie proposities ontwikkeld die de kern van de RDT beschrijven. De eerste propositie veronderstelt dat organisaties over een zekere vorm van macht beschikken als zij resources bezitten die andere actoren nodig hebben. De tweede propositie stelt dat hoe groter de afhankelijkheid is van actor A voor de resources van actor B, de kans groter is dat A zich zal gaan conformeren aan de eisen van actor B. De derde propositie gaat ervan uit dat een organisatie zal reageren op onzekerheid, door deze weg te nemen. De kern van de RDT gaat over machtsverschillen, ontstaan door afhankelijkheid en onzekerheid (Nienhüser, 2008; Pfeffer & Salancik, 2003). Vanuit de RDT worden in dit onderzoek twee voorspellers gebruikt om de kans op symbolische implementatie te voorspellen: zichtbaarheid en overheidsafhankelijkheid.

Zichtbaarheid van de organisatie

De keuzes die een organisatie maakt, kunnen worden beïnvloed door de macht van actoren (Oliver, 1991; Pfeffer & Salancik, 1978). Actoren kunnen verschillende of tegenstrijdige eisen stellen aan het gedrag van organisaties, waardoor het voor organisaties lastig kan worden te voldoen aan de eisen van alle actoren. Bij zichtbare organisaties, is de kans groter dat het gedrag bekender is bij een grotere en meer diverse groep actoren. Dit vergroot het risico op het ontstaan van deze verschillende of tegenstrijdige eisen. Indien een organisatie een grote mate van conformiteit aan deze eisen nastreeft, kan dit leiden tot wijzigingen in het strategische beleid van een organisatie (Oliver, 1991). De mate van afhankelijkheid van een bepaalde actor, bepaalt de keuze op welke wijze een organisatie omgaat met de eisen van een actor (Meznar & Nigh, 1995; Oliver, 1991). Miles (1986) introduceerde in dit kader het begrip 'business exposure'. Hij stelt dat bedrijven die zichtbaar zijn, veel energie moeten steken in relaties met de stakeholders waar men afhankelijk van is. Met name organisaties die publieke goederen of diensten leveren (algemeen belang), ondervinden een grotere business exposure en zouden zich meer moeten richten op externe relaties om aan de eisen te kunnen voldoen.

Een hogere zichtbaarheid zou daarnaast leiden tot het makkelijker monitoren van het gedrag van een organisatie door andere actoren, met name als het gedrag van een organisatie zowel voor als na een strategische verandering waar te nemen is (Neustadt, 1990; Pfeffer & Gerald, 1978). Indien het gedrag van een organisatie niet overeenkomt met de eisen van een actor en door de hogere zichtbaarheid van een organisatie dit gedrag ook makkelijk is waar te nemen, is de kans aanwezig dat een actor zijn macht zal inzetten om het onwenselijke gedrag van een organisatie te straffen of deze proberen te wijzigen (Brammer & Millington, 2006; Pfeffer & Gerald, 1978). Deze macht kan zich bijvoorbeeld uiten in het niet kopen van producten (consumenten), het niet verlenen van krediet (banken, of investeerders) of het beïnvloeden van strategische besluiten (aandeelhouders, overheid). De zichtbaarheid van een organisatie heeft daarmee een indirecte invloed op het inzetten van machtsverschillen, welke terug te vinden is in de eerdergenoemde proposities van de RDT.

Uit onderzoek blijkt dat alleen de organisatieomvang, uitgedrukt in het aantal medewerkers, geen duidelijke indicator is voor het bepalen van de zichtbaarheid van een organisatie (Meznar & Nigh, 1995). De organisatieomvang kan namelijk ook iets zeggen over de beschikbare interne resources die iets kunnen doen met institutionele druk (Brammer & Millington, 2006; Greening & Gray, 1994; Meznar & Nigh, 1995). Een meer indirecte indicator van zichtbaarheid kan gemeten worden door te kijken naar de weergave van een organisatie in de media. Media kunnen een stimulerende werking hebben op het ontstaan van externe druk op organisaties, omdat het helpt om de massa te mobiliseren of te informeren over bepaalde issues (Erfle & McMillan, 1990). In onderzoek is een relatie gevonden tussen het aantal keer dat een bedrijf is genoemd in landelijke dagbladen en het gedrag van een organisatie (Fiss & Zajac, 2006; Meznar & Nigh, 1995; Zyglidopoulos, Georgiadis, Carroll, & Siegel, 2012). Al deze onderzoeken veronderstellen dat organisaties die zichtbaarder zijn, eerder zullen voldoen aan institutionele druk. Gekozen is om zowel organisatieomvang als zichtbaarheid in de media mee te nemen in dit onderzoek.

Hypothese 1a: Organisaties met een groter aantal werknemers, zullen eerder een grondige implementatie van de AVG, dan organisaties met een kleiner aantal werknemers.

Hypothese 1b: Organisaties die zichtbaarder zijn in de media, zullen eerder een grondige implementatie van de AVG laten zien, dan organisaties die minder zichtbaar zijn in de media.

Hypothese 1c: De relatie tussen de zichtbaarheid van een organisatie en symbolische implementatie van de AVG is sterker als de organisatie een publiek product of dienst aanbiedt.

Overheidsafhankelijkheid

Uit de eerder aangehaalde proposities vanuit de RDT, blijkt dat een sterke afhankelijkheid van de ene actor op de andere, ertoe leidt dat een actor zich eerder zal conformeren aan de eisen van de resource bezittende actor. In diverse onderzoeken is gebleken dat organisaties die een relatie hebben met de overheid zich eerder zullen conformeren aan overheidswetgeving. Zo stellen Pfeffer en Salancik (2003) dat bedrijven die voor een groot gedeelte afhankelijk zijn van het leveren van goederen en diensten aan de overheid, eerder geneigd zijn om wetgeving over te nemen in de bedrijfsvoering. Onderzoek van Fiss en Zajac (2006) onder Duitse organisaties, heeft laten zien dat bedrijven die in handen zijn van de overheid meer geneigd zijn tot het overnemen van overheidswetgeving. Daarnaast zouden bedrijven die nauwe banden met de overheid hebben, een grotere kans op controle ervaren, waardoor zij risico lopen op het ontdekken van decoupling (Marquis & Qian, 2013).

Een andere vorm van overheidsafhankelijkheid is onderzocht vanuit de financieringsvormen: NGO's en sportclubs die voor een groot gedeelte afhankelijk zijn van overheidssubsidie bleken in praktijk vaker overheidsregulering over te nemen in het eigen beleid (Verbruggen, Christiaens, & Milis, 2011; Vos et al., 2011). In deze onderzoeken is weliswaar geen onderscheid gemaakt tussen symbolisch of grondige implementatie, maar geeft wel een mogelijk verband aan tussen het gedrag van organisaties en de financiële afhankelijkheid van de overheid. Bovenstaande leidt tot de volgende drie hypothesen binnen het concept 'overheidsafhankelijkheid':

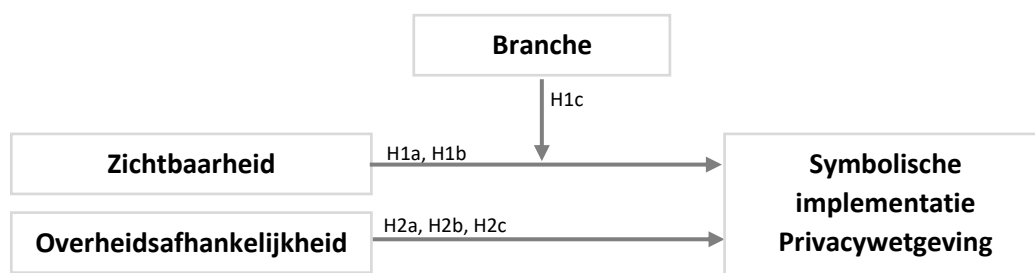
Hypothese 2a: Organisaties die gerekend kunnen worden tot de sector overheid óf waarvan een groot deel van de aandelen in staatshanden is, zijn eerder geneigd tot een grondige implementatie van de AVG.

Hypothese 2b: Organisaties die in grote mate afhankelijk zijn van overheidssubsidies, zijn eerder geneigd tot een grondige implementatie van de AVG.

Hypothese 2c: Organisaties die voor een groot gedeelte afhankelijk zijn van de overheid voor het leveren van diensten of goederen, zullen eerder geneigd zijn tot grondige implementatie van de AVG.

2.4. Conceptueel model

Door het gebruik van de institutionele theorie is een verklaring gevonden over de invloed van overheidswetgeving op een organisatie. Institutionele druk kan zorgen voor conflicterende belangen in een organisatie, wat kan leiden tot het decoupling mechanisme. De institutionele theorie alleen geeft echter een te eenzijdige verklaring voor het gedrag van organisaties. Uit de bestaande literatuur is een relatie gevonden met het Resource Dependence Theorie. De RDT geeft mogelijke verklaringen vanuit de afhankelijkheid met andere actoren wanneer deze conflicten kunnen ontstaan. De literatuurstudie heeft geleid tot onderstaand conceptueel model. Het conceptueel model bestaat uit twee onafhankelijke variabelen 'zichtbaarheid' en 'overheidsafhankelijkheid'. Daarnaast is een modererende variabele 'Branche' toegevoegd. De Branche geeft een indicatie of de organisatie en publieke dienst of goed levert. In Figuur 1: Conceptueel model is een schematische weergave van het conceptueel model te zien.



Figuur 1: Conceptueel model

3. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode van dit onderzoek beschreven. Allereerst zal een algemene beschrijving en onderbouwing gegeven worden van de gekozen onderzoeksmethoden. Vervolgens worden de variabelen die in dit onderzoek centraal staan geoperationaliseerd en wordt besproken welke wijze de dataverzameling heeft plaatsgevonden.

3.1. Onderzoeksmethode

Op basis van het uitgevoerde literatuuronderzoek in hoofdstuk 2, kan geconcludeerd worden dat er reeds veel onderzoek is gedaan naar symbolische implementatie binnen organisaties. De gevonden onderzoeken hebben daarbij zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden gebruikt, waarmee relaties tussen variabelen zijn gevonden. In dit onderzoek worden deze variabelen nogmaals getoetst in de context van privacywetgeving. Daarmee heeft dit onderzoek een deductief karakter: het toetst uitgangspunten uit bestaande theorie in een nieuwe context (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016, p. 146). De te verwachten relaties zijn in hoofdstuk 2 als hypothesen omschreven.

Een kwantitatieve onderzoeksmethode leent zich uitstekend voor deductief toetsend onderzoek. Bij een kwantitatieve onderzoeksmethode kan door numerieke data een relatie tussen variabelen gemeten worden. Het verdient de voorkeur om in wetenschappelijk onderzoek zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden te combineren (Saunders et al., 2016, pp. 172-173). Overwegingen die hierbij kunnen spelen is het kunnen toepassen van triangulatie, of het kunnen toevoegen van een verdiepende analyse dat in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek met kwalitatief onderzoek beter is uit te voeren. Echter is gekozen, wegens de beperkingen van dit onderzoek, om alleen kwantitatief onderzoek te doen. Dit heeft als nadeel dat slechts een beperkt aantal variabelen gemeten kan worden, waarbij de mogelijkheid bestaat dat andere, niet onderzochte variabelen, een rol spelen bij de gevonden relaties. Dit is reden dat in ieder geval twee controle variabelen zijn opgenomen in dit onderzoek. Maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen, zie hiervoor paragraaf 6.1.

3.2. Onderzoeksstrategie

Voor een kwantitatief onderzoek, kunnen verschillende onderzoeksstrategieën gehanteerd worden. De meest bekende vormen zijn het houden van een experiment of het houden van enquêtes (Saunders et al., 2016, pp. 177-184). Het houden van een experiment is gebruikelijk als het mogelijk is variabelen te manipuleren, om daarmee een oorzakelijk verband aan te tonen. Aangezien in dit onderzoek gekeken wordt naar het 'natuurlijke' gedrag van organisaties, is deze onderzoekstrategie niet toepasbaar. Een enquête wordt vaak gebruikt bij inventarisatie onderzoeken of verkennend onderzoek. Naast het feit dat dit onderzoek een toetsend karakter heeft en dus een ander doel beoogd, is de kans groot dat de betrouwbaarheid en (construct-)validiteit bij het gebruik van bijvoorbeeld een enquête lager is, dan bij de gekozen onderzoeksmethode (Saunders et al., 2016, pp. 436-440). Dit omdat er geen medewerking nodig is van de organisaties zelf, waardoor bijvoorbeeld sociaal-wenselijke antwoorden gegeven kunnen worden.

De variabelen in dit onderzoek zijn volledig te meten door middel van deskresearch en het analyseren van secundaire bronnen. De onderzoeksstrategie bestaat uit de volgende vier fasen:

Fase 1: selectie van onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden in dit onderzoek bestaan uit organisaties uit verschillende sectoren waarvan het hoofdkantoor in Nederland staat én met meer dan 100 werkzame personen. Deze criteria zijn opgesteld om de generaliseerbaarheid van dit onderzoek te kunnen waarborgen. Het criterium voor het aantal medewerkers is bepaald op basis van het literatuuronderzoek: de veronderstelling is dat bij grotere bedrijven meer resources beschikbaar zijn voor de implementatie van privacywetgeving.

(Brammer & Millington, 2006). De veronderstelling is dat organisaties met meer dan 100 werknemers de beschikking hebben over specialistische functies, die verantwoordelijk zijn voor het privacy beleid in een organisatie.

Dit onderzoek richt zich op organisaties die gebruik maken van e-mailtracking. Gezien de onderzoeksresultaten van Englehardt et al. (2018), is aangenomen dat 70% van de organisaties met een e-mailnieuwsbrief gebruik zou maken van e-mailtracking. Een bruikbare steekproefpopulatie bestaat uit 110 tot 120 eenheden, waarmee minimaal 160 aanmeldingen gedaan moeten worden voor e-mailnieuwsbrieven. De bruikbare steekproefpopulatie is gebaseerd op enerzijds de gewenste statistische analysemethoden die in dit onderzoek gebruikt gaan worden en anderzijds op de praktische haalbaarheid van het onderzoek. Aangezien er geen medewerking van organisaties nodig is voor dit onderzoek, hoeft geen rekening gehouden te worden met een eventuele responspercentage (Saunders et al., 2016, pp. 277-281).

In bestaand onderzoek naar e-mail tracking is gebruik gemaakt van geavanceerde crawlers voor het automatisch doorzoeken van een groot aantal websites naar services voor e-mailnieuwsbrieven (Englehardt et al., 2018; Fabian, Bender, & Weimann, 2015). Door beperkte resources, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van een non-probability selectie methode voor het selecteren van onderzoekseenheden (Saunders et al., 2016, pp. 295-304). Bij non-probability selectie worden de onderzoekseenheden niet random gekozen, maar wordt vooraf een selectie gemaakt door de onderzoeker. In dit onderzoek is deze niet-random selectiemethode gehanteerd door via een online zoekmachine alleen organisaties te selecteren die gebruik maken van een e-mailnieuwsbrief én die voldoen aan de hierboven genoemde selectiecriteria.

Fase 2a: aanmelden en analyseren e-mailnieuwsbrief service

Via een niet eerder gebruikt en fictief Gmail (Google) e-mailaccount zijn de aanmeldingen gedaan voor de e-mailnieuwsbrieven van de onderzoekseenheden. Indien aanvullende persoonsgegevens ingevuld moesten worden tijdens het aanmeldproces, dan werden hiervoor telkens dezelfde, fictieve, gegevens gebruikt.

De ontvangen e-mailnieuwsbrieven zijn gescand op de aanwezigheid van e-mailtrackers. Het detecteren van e-mailtrackers is in dit onderzoek zowel geautomatiseerd als handmatig gedaan. De automatische detectie vond plaats met de Google plug-in 'Pixel block'. Deze plug-in detecteert op basis van een algoritme of er in de berichten sprake is van e-mailtracking. De handmatige detectie van e-mailtracking vond plaats door een vorm van contentanalyse van de HTML-code van een e-mail. In paragraaf 3.3. wordt verder beschreven hoe tracking in de HTML-code gevonden kan worden. Aangezien dit onderzoek zich niet richt op de kwaliteit van de detectie van e-mailtracking, maar op de symbolische implementatie van de AVG, is de veronderstelling dat het gebruik van een commerciële plug-in in combinatie met een handmatige controle voldoende zekerheid biedt om te bepalen of er sprake is van e-mailtracking, zonder dat grote inhoudelijke kennis nodig is over e-mailtracking.

Fase 2b: analyse privacy statement

Direct na de aanmelding voor een e-mailnieuwsbrief, is het privacy statement van de website van de organisatie gekopieerd en opgeslagen. Het kopiëren van de tekst op dezelfde dag als de aanmelding, zorgt ervoor dat tussentijdse wijzigingen van de privacy statement of andere documenten geen effect hebben de resultaten van dit onderzoek. Door middel van contentanalyse is gekeken of het privacy statement voldoet aan de verplichtingen uit de privacywetgeving en brancherichtlijnen. Deze verplichtingen worden in paragraaf 3.3. beschreven.

Fase 3: deskresearch variabelen

Voor het meten van de onafhankelijke variabelen in dit onderzoek, is gebruik gemaakt van open secundaire bronnen. Secundaire bronnen bestaan uit data die in een eerder stadium is verzameld voor een ander doel (Johnston, 2017). Het voordeel van deze onderzoekstrategie, is dat het verkrijgen van data vrij eenvoudig is. Met de komst van het internet is het mogelijk om grote hoeveelheden data te verzamelen en te gebruiken voor onderzoek (Saunders et al., 2016, p. 330). Daarnaast is geen directe medewerking van organisaties of personen nodig. Wel moet de kwaliteit van de secundaire bronnen worden onderzocht, om het onderzoek valide en betrouwbaar te houden (Saunders et al., 2016, p. 332). In paragraaf 3.3. zal daarom extra aandacht uitgaan naar de kwaliteit en het gebruik van de gekozen secundaire bronnen

Fase 4: analyse van de resultaten

Daar dit een kwantitatief onderzoek is, zijn de verkregen onderzoeksresultaten door middel van statistische analyses verder onderzocht. Het doel van deze statistische analyse is het aantonen van relaties tussen de variabelen, waarmee de eerdere hypothesen uit het conceptueel model getoetst kunnen worden. Hierbij zullen de resultaten vanuit twee invalshoeken worden geanalyseerd:

Invalshoek 1: analyse gericht op het decoupling mechanisme

Vanuit de eerste invalshoek worden de resultaten geanalyseerd in het licht van het decoupling mechanisme. Gekeken wordt of de onafhankelijke variabelen kunnen voorspellen bij welke organisaties sprake is van decoupling. Dit is de meest krachtige analyse van dit onderzoek, aangezien deze analyse de eventuele discrepantie tussen het gedrag en de attitude van een organisatie kan aantonen. De bepaling of er sprake is van decoupling wordt slechts op basis van één indicator bepaald (zie paragraaf 3.3), waardoor gekozen is om naast deze invalshoek, ook een meer indirecte vorm van analyse toe te passen die symbolische implementatie van privacywetgeving kan meten.

Invalshoek 2: indirecte analyse gericht op symbolische implementatie van privacywetgeving

De tweede invalshoek bepaalt de symbolische implementatie van privacywetgeving door het beoordelen van het privacy statement op basis van de verplichtingen uit de AVG. Deze invalshoek is minder krachtig dan invalshoek één, aangezien geen uitspraak gedaan kan worden over de mate van decoupling. Echter is deze invalshoek wel sterker in de mate waarin de symbolische implementatie binnen organisaties meet, aangezien gebruik gemaakt wordt van elf beoordelingspunten die de mate van implementatie bepalen (zie paragraaf 3.3). Ook kan bij de tweede invalshoek worden bekeken wat de samenhang en voorspellende waardes zijn van de onafhankelijke variabelen.

3.3. Operationalisatie en databronnen

De variabelen verkregen uit het literatuuronderzoek, worden in deze paragraaf geoperationaliseerd zodat deze meetbaar gemaakt kunnen worden. Vervolgens zal worden aangegeven op welke wijze de benodigde data verkregen is. Zoals eerder aangegeven, is hierbij voor een groot gedeelte gebruik gemaakt van open secundaire bronnen. Per bron is een assessment uitgevoerd voor het toetsen van de betrouwbaarheid en validiteit, gebaseerd op de aanbevelingen van Saunders et al. (2016) en Johnston (2017). Zie bijlage 2 voor de uitwerking van deze assessments.

Onafhankelijke variabele: Implementatie privacywetgeving

Het meten van de variabele implementatie privacywetgeving is gedaan aan de hand van twee indicatoren: het privacy statement en de e-mailservice. De waarde van de onafhankelijke variabele is bepaald door de scores van beide indicatoren bij elkaar op te tellen, waarbij een waarde tussen de 0 en de 11 verkregen kan worden (interval). Daarnaast vormen de twee indicatoren e-mailtracking en decoupling de mogelijkheid om de steekproefpopulatie op te delen in subgroepen.

Privacy statement

Artikel 13 AVG geeft invulling aan de informatieplicht van organisaties. Het privacy statement op de website van de organisatie is op basis van contentanalyse beoordeeld op onderstaande punten die met ja of nee beantwoord kunnen worden.

- 1) De grondslag waarop de verwerking is gebaseerd wordt beschreven (één van de grondslagen uit de AVG is genoemd)
- 2) De bewaartermijn voor gegevens gerelateerd aan de e-mailnieuwsbrief service wordt beschreven
- 3) De uitschrijfmogelijkheid voor e-mailnieuwsbrieven wordt beschreven in het privacy statement.
- 4) De bezwaarprocedure wordt beschreven.
- 5) De eventuele ontvangers van de e-mailnieuwsbrief gegevens worden beschreven
- 6) De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de autoriteit persoonsgegevens wordt beschreven.
- 7) Een toelichting op het gebruik of methode van geautomatiseerde besluitvorming (e-mailtracking) wordt beschreven.
- 8) Het doel van de verwerking (gericht aanbod/profiling) wordt beschreven.

E-mailservice

Op basis van de eisen uit wet- en regelgeving zijn onderstaande punten tijdens het aanmeldproces en door middel van contentanalyse van de ontvangen e-mails gemeten:

- 9) Er wordt een afmeldmogelijkheid aangeboden in de ontvangen e-mailnieuwsbrief
- 10) De afzender van de e-mail is herkenbaar (logo gebruik, bedrijfsnaam of bedrijfsnaam in de Van-regel van de e-mail)
- 11) Tijdens het aanmeldproces voor de e-mailservice wordt verwezen naar het privacy statement of worden de rechten van de betrokkene op een andere manier vermeld.

E-mailtracking

Zoals eerder aangegeven, is e-mailtracking zowel automatisch (via een plug-in) als handmatig gemeten. De handmatige scan is gedaan op basis van de HTML kenmerken van e-mailtracking, zie voor een uitgebreide toelichting bijlage 3. Indien één van beide methodes het gebruik van e-mailtracking detecteert, is aangenomen dat een organisatie gebruik maakt van e-mailtracking (binominale waarde ja/nee).

Decoupling

Een discrepantie tussen de attitude en het gedrag van een organisatie (decoupling) is van toepassing als een organisatie gebruik maakt van e-mailtracking, maar hiervan geen melding maakt in het privacy statement (beoordelingspunt 8 bij indicator privacy statement).

Onafhankelijke variabele: Zichtbaarheid

De variabele zichtbaarheid is gemeten aan de hand van het aantal medewerkers en het aantal keer dat de organisatie genoemd wordt in landelijke kranten.

Aantal medewerkers Het aantal medewerkers is bepaald op basis van gegevens uit het jaarverslag 2018 van een organisatie uitgedrukt in het aantal FTE. Indien gegevens over 2018 niet beschikbaar waren, is gebruik gemaakt van het jaarverslag uit 2017.

Krantenartikelen Vergelijkbaar met de onderzoeken van Mezner en Nigh (1995) en Fiss en Zajac (2006) wordt zichtbaarheid gemeten door het aantal artikelen in vijf grote Nederlandse gedrukte kranten¹ waarin de naam van de organisatie genoemd wordt. Gekozen is om artikelen in de periode van 2016 tot en met 2019 mee te nemen, omdat de frequentie van het aantal artikelen per jaar sterk kan verschillen. Zie bijlage 2 voor meer informatie over de gehanteerde zoekstrategie.

Informatie over het aantal medewerkers is verkregen door het analyseren van de jaarverslagen van elke organisatie. Deze jaarverslagen zijn te raadplegen via databank company.info. Het aantal krantenartikelen is gemeten door middel van de krantenbank van Lexis Nexis. Deze database bevat de artikelen van alle grote kranten in Nederland, van de afgelopen 30 jaar. Zie bijlage 2 voor de gebruikte zoektermen.

Onafhankelijke variabele: Overheidsafhankelijkheid

Het meten van overheidsafhankelijkheid, is zoals eerder aangegeven, gemeten door drie indicatoren: eigenaarschap, subsidie afhankelijkheid en leveranciersafhankelijkheid.

Eigenaarschap In tegenstelling tot het onderzoek van Fiss en Zajac (2006) is er in Nederland geen publiek toegankelijke database met informatie over het aandeelhouderschap van de overheid in organisaties. Om te bepalen of de overheid eigenaar is van een organisatie, is gebruik gemaakt van twee methodes. Enerzijds is gekeken of de Staat aandeelhouder is van een organisatie, anderzijds of de organisatie gerekend kan worden tot de sector overheid.

Subsidieafhankelijkheid De hoeveelheid ontvangen subsidie, uitgedrukt in euro's en als percentage van de omzet van een organisatie. De Nederlandse rijksoverheid stelt het uitgekeerde subsidiebedrag per organisatie beschikbaar als open data. Gegevens over subsidie verleent door lagere overheden is niet publiekelijk beschikbaar. De omzet kon eveneens worden verkregen uit de jaarverslagen van de organisatie. Hierbij werd eveneens primair het jaar 2018 als peiljaar genomen, en het jaar 2017 als alternatief.

¹ De vijf landelijke nieuwsbladen in dit onderzoek zijn: Algemeen dagblad, de Volkskrant, Het Parool, NRC handelsblad en Trouw.

Leveranciersafhankelijkheid De hoeveelheid ontvangen werk verkregen uit aanbestedingen in een bepaald jaar, uitgedrukt in euro's . Deze gegevens zijn via Tendersnet publiekelijk toegankelijk. Dit betreft alleen een overzicht van Europese aanbestedingen. Aanbestedingen van lagere overheden, of aanbestedingen die niet Europees worden aanbesteed, kunnen niet via openbare bronnen worden geïnventariseerd. Ook hier werd eveneens primair het jaar 2018 als peiljaar genomen, en het jaar 2017 als alternatief.

Het CBS heeft op zijn website een lijst met alle organisaties die gerekend kunnen worden tot de sector overheid. De rijksoverheid heeft op de website van het ministerie van financiën een lijst gepubliceerd met organisaties waarvan de rijksoverheid aandelen bezit. De hoogte van het subsidiebedrag kan verkregen worden door middel van de open databronnen van de Nederlandse Overheid. Voor de jaren 2017 en 2018 heeft de rijksoverheid een tabel beschikbaar met uitgekeerde subsidiebedragen per organisatie. Op de website Tendersnet zijn lijsten beschikbaar met gegunde overheidsopdrachten, die volgens het aanbestedingsrecht zijn gegund aan organisaties.

Modererende variabele: branche

De variabele branche is belangrijk voor de bepaling of de organisatie een dienst of product aanbiedt voor het algemeen belang.

Algemeen belang Aangezien er geen lijst bestaat met organisaties die vallen onder de definitie van algemeen belang, is gebruik gemaakt van de Standaard bedrijfsindeling code (SBI) en de *Handreiking Diensten van Algemeen Economisch Belang* (2014). Op basis van de informatie uit deze handreiking, is een selectie gemaakt van SBI-codes. Zie hiervoor bijlage 5.

De SBI-code van een organisatie kon eveneens uit de database van company.info verkregen worden.

Controle variabelen

Naast de variabelen uit het theoretisch kader, zijn in dit onderzoek twee controlevariabelen opgenomen. De leeftijd van een organisatie kan iets zeggen over de volwassenheid van een organisatie. Hoewel in de literatuur geen verband is gevonden, zou men kunnen veronderstellen dat lang gevestigde organisaties meer bekend zijn met de institutionele druk vanuit de overheid. Daarnaast wordt gekeken hoeveel artikelen die gevonden zijn bij de variabele 'zichtbaarheid' gaan over de AVG en/of privacy. Artikelen die hierover in combinatie met een organisatie, geven meer zichtbaarheid aan de activiteiten van een organisatie op specifiek dit thema waardoor de druk of macht van actoren specifiek uitgeoefend zou kunnen worden op deze activiteiten.

Leeftijd organisatie De leeftijd van een organisatie is bepaald aan de hand van het verschil tussen oprichtingsjaar van een organisatie (vestigingsdatum in de KVK) en het jaar 2019.

Krantenartikelen-privacy Het totaal aantal krantenartikelen over een organisatie, gefilterd op artikelen die specifiek gaan over privacy gerelateerde thema's. Zie bijlage 2 voor meer informatie over de gebruikte zoektermen.

4. Resultaten

In de periode van 10 februari tot en met 13 mei 2020 is bij 163 organisaties een aanmelding gedaan voor een digitale e-mailnieuwsbrief. Van 130 organisaties (80%) is daadwerkelijk een nieuwsbrief ontvangen. Van deze 130 organisaties kon bij negen organisaties niet worden vastgesteld dat zij voldoen aan de gestelde selectiecriteria. In totaal maakten 110 organisaties (90,9%) gebruik van tracking in hun e-mailberichten. Zoals aangegeven in paragraaf 3.2., worden de resultaten na een algemene beschrijving (paragraaf 4.1.) vanuit twee invalshoeken geanalyseerd. De eerste invalshoek wordt beschreven in paragraaf 4.2., waarbij symbolische implementatie wordt benaderd vanuit het decoupling mechanisme. In paragraaf 4.3. wordt symbolische implementatie op een meer indirecte wijze bepaald aan de hand van de elf opgestelde beoordelingspunten van het privacy statement.

4.1. Algemeen beschrijvende statistiek

In tabel 2 zijn de resultaten te zien van de continue variabelen. In tabel 3 de resultaten van de variabelen met een nominaal of ordinaal meetniveau. Per variabele zal hierna een toelichting gegeven worden over de verkregen resultaten.

Tabel 2: Resultaten continue variabelen

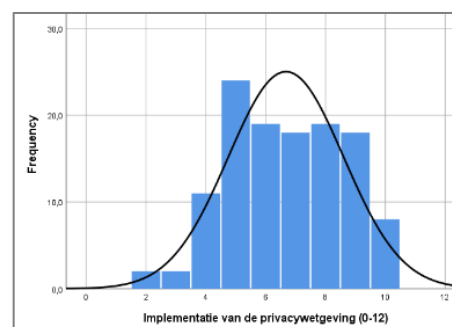
| Variable | Afhankelijke var. | Zichtbaarheid | | Overheidsafhankelijkheid | | Controle variabelen | |
|---------------|---------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------|
| Indicator | Implementatie van de privacywetgeving | #Medewerkers | #Kranten-artikelen | Subsidie %omzet | Aanbestedings-bedrag %omzet | Krantenartikelen gericht op privacy | Leeftijd |
| N | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 |
| Gemiddelde | 6,69 | 4152,57 | 708,00 | 1,58 | ,40 | 17,50 | 76,17 |
| Mediaan | 7,00 | 870,00 | 144,00 | 0 | 0 | 2,00 | 44,50 |
| Modus | 5 | 2000 | 1 | 0 | ,0 | 0 | 46 |
| Std. Deviatie | 1,924 | 12252,908 | 1427,325 | 7,740 | 1,749 | 84,138 | 116,879 |
| Scheefheid | -,148 | 5,367 | 3,899 | 6,057 | 6,077 | 9,645 | 4,297 |
| Minimum | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Maximum | 10 | 85610 | 9842 | 60,24 | 14,42 | 867 | 773 |

Tabel 3: Resultaten variabelen op ordinaal en nominaal meetniveau

| Variable: | Overheidsafhankelijkheid | | Branche | |
|---|--------------------------|-------|-------------------------|-------|
| Indicator: | Eigenaarschap | | Branche algemeen belang | |
| Waarde | Ja | Nee | Ja | Nee |
| n | 36 | 74 | 58 | 52 |
| Gem. score Implementatie van de privacywetgeving | 6,19 | 6,93 | 6,26 | 7,17 |
| Std. Deviatie score Implementatie van de privacywetgeving | 2,149 | 1,770 | 1,996 | 1,735 |

4.1.1. Implementatie van privacywetgeving

Zoals in tabel 2 te zien is, scoren de organisaties in de steekproefpopulatie van dit onderzoek gemiddeld een 6,69 op een schaal van 0 tot elf als het gaat om de mate van implementatie van privacywetgeving. Zowel een visuele check van het histogram in figuur 2, een beperkte scheefheid (-,148) als het uitgangspunt van de centrale limietstelling op basis van de omvang van de steekproefpopulatie van dit onderzoek, onderbouwen de aanname dat er sprake is van een normale verdeling én dat er voldoende diversiteit is gemeten. Wel is te zien dat de mediaan hoger is dan het gemiddelde én de scheefheid negatief is, waardoor



Figuur 2: Histogram score Implementatie van de privacywetgeving

sprake is van een (zeer) lichte scheefheid naar links. Dit wil zeggen dat een kleine meerderheid van de organisaties hoger scoren dan het gemiddelde.

In tabel 4 zijn de resultaten per beoordelingspunt weergegeven die de mate van privacywetgeving implementatie bepalen. Voor de volledigheid zijn hierbij ook de resultaten weergegeven van de onderzoekseenheden die géén gebruik maken van e-mailtracking. Het valt op dat met uitzondering van één organisatie, door alle organisaties een afmeldmogelijkheid in de verstuurde e-mail is opgenomen. Ook is altijd duidelijk wie de afzender van het bericht is. Daarnaast wordt in het privacy statement door vrijwel alle organisaties een bezwaarprocedure toegelicht (90,9%), de grondslag waarop informatie wordt ingewonnen (77,7%) én de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (83,5%) vermeld. Ten derde valt op dat organisaties juist minder scoren op de manier waarop zij informatie van e-mailnieuwsbrieven delen met derden (6,6%) en de bewaartermijn van de gegevens verzameld voor e-mailnieuwsbrieven (28,9%). Tot slot valt op dat 30% van de organisaties die gebruik maken van tracking, hiervan geen melding maakt in het privacy statement. Dit zijn de organisaties waarbij sprake is van een discrepantie van de attitude en het gedrag (decoupling mechanisme).

Tabel 4: Resultaten beoordelingspunten implementatie privacywetgeving

| Indicatoren implementatie Privacywetgeving | Wel Tracking n=110 | Geen tracking n =11 | Totaal N=121 |
|--|-----------------------|------------------------|-----------------|
| De bezwaarprocedure wordt beschreven. | 101 (91,8%) | 9 (81,8%) | 110(90,9%) |
| De grondslag waarop de verwerking is gebaseerd wordt beschreven | 89 (80,9%) | 5 (45,5%) | 94(77,7%) |
| De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de autoriteit persoonsgegevens wordt beschreven | 90 (81,8%) | 11 (100%) | 101(83,5%) |
| De uitschrijfmogelijkheid voor e-mailnieuwsbrieven wordt beschreven in privacy statement | 67 (60,9%) | 2 (18,2%) | 69(57,0%) |
| Tijdens het aanmeldproces voor de e-mailservice wordt verwezen naar het privacy statement of worden de rechten van de betrokkene op een andere manier vermeld. | 48 (43,6%) | 5 (45,4%) | 53(43,8%) |
| Er wordt een afmeldmogelijkheid aangeboden in de ontvangen e-mailnieuwsbrief | 109 (99,1%) | 11 (100%) | 120 (99,2%) |
| De afzender van de e-mail is herkenbaar (logo gebruik, bedrijfsnaam of bedrijfsnaam in de Van-regel van de e-mail) | 110 (100%) | 11 (100%) | 121(100%) |
| De bewaartermijn voor gegevens gerelateerd aan de e-mailnieuwsbrief service wordt beschreven | 33 (30,0%) | 2 (18,2%) | 35(28,9%) |
| De eventuele ontvangers van de e-mailnieuwsbrief gegevens worden beschreven | 7 (6,4%) | 1 (9,1%) | 8(6,6%) |
| Het doel van de verwerking (gericht aanbod/profiling) wordt beschreven. | 49 (44,5%) | n.v.t | - |
| Een toelichting op het gebruik of methode van geautomatiseerde besluitvorming (e-mailtracking) wordt beschreven. | 33 (30,0%) | n.v.t. | - |

4.1.2. Zichtbaarheid

Voor beide indicatoren voor de variabele zichtbaarheid (het aantal medewerkers en het aantal krantenartikelen) geldt dat de resultaten niet normaal verdeeld zijn (zie tabel 2). Dit is te zien aan de hoge waarde voor de scheefheid (5,367 en 3,899), en een mediaan die veel lager is dan het gemiddelde. De extreme scheefheid naar rechts wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van een aantal extreme outliers. Hiermee is één van de basisassumpties voor het uitvoeren van de benodigde statistische analyses in dit onderzoek geschonden. Daarnaast is de schaalverdeling van beide indicatoren ongelijk. Gekozen is om de data eerst te logaritmische te transformeren en vervolgens te standaardiseren door middel van de z-score voor het bepalen van de totaalscore voor de variabele zichtbaarheid. Deze volgorde is bepaald conform inzichten uit bestaande wetenschappelijke onderzoek (Baxter, 1995; Muralidharan, 2010). In bijlage 4 is een toelichting te vinden over de gevolgde stappen.

4.1.3. Overheidsafhankelijkheid

De resultaten voor de indicatoren leveranciers- en subsidieafhankelijkheid kennen een niet normale verdeling, door een sterke scheefheid naar rechts (6,057 , 6,077). Daarnaast is aan de modus en de mediaan te zien dat veel onderzoekseenheden de waarde 0 hebben gescoord op deze indicatoren. Op basis van de extreem scheve verdeling én de dominantie van de waarde 0 op twee indicatoren, is gekozen om het meetniveau van deze twee indicatoren te verlagen tot binominaal niveau (wel of niet subsidie ontvangen of aanbestedingen gewonnen). De totaalscore voor overheidsafhankelijkheid is daarmee gewijzigd naar een ordinaal meetniveau, bestaande uit een waarde tussen de 0 en de drie. De frequentietabel van de nieuwe meetniveaus is weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Variabele overheidsafhankelijkheid na verlagen meetniveau

| Variable: | Overheidsafhankelijkheid | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|-------|------------------------------|-------|---------------|-------|--------------------------------------|-------|-------|---|
| Indicator: | Subsidie-afhankelijkheid | | Leveranciers-afhankelijkheid | | Eigenaarschap | | Totaalscore Overheidsafhankelijkheid | | | |
| | Ja | Nee | Ja | Nee | Ja | Nee | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Waarde n | 47 | 63 | 22 | 88 | 36 | 74 | 31 | 53 | 26 | 0 |
| Gemiddelde score implementatie privacywetgeving | 6,40 | 6,90 | 7,05 | 6,60 | 6,19 | 6,93 | 7,16 | 6,51 | 6,50 | - |
| Standaarddeviatie implementatie privacywetgeving | 1,765 | 2,022 | 1,786 | 1,957 | 2,149 | 1,770 | 1,846 | 1,948 | 1,944 | - |

4.1.4. Controle variabelen Leeftijd en Privacy artikelen

Voor de controlevariabele leeftijd is eveneens een niet normale verdeling van de resultaten geconstateerd (zie tabel 2). Ook voor deze variabele is een logtransformatie toegepast. Daarnaast is het meetniveau voor de variabele krantenartikelen privacy thema verlaagd naar een binominale waarde, gezien het grote aantal onderzoekseenheden die de score 0 hebben. Zie bijlage 4 voor een toelichting. In tabel 6 zijn de resultaten weergegeven voor de binominale variabele 'zichtbaarheid – privacy artikelen' na transformatie.

Tabel 6: Variabele krantenartikelen privacy na transformatie

| Variabele: | | Controle variabele | |
|--|-------------|--------------------------|-------|
| Indicator: | Waarde n | Krantenartikelen privacy | |
| | | Ja | Nee |
| | | 67 | 43 |
| Gem. score implementatie privacywetgeving | | 6,99 | 6,23 |
| Std. Deviatie implementatie privacywetgeving | | 1,903 | 1,888 |

4.2. Invalshoek 1: analyse gericht op het decoupling mechanisme

Van alle organisaties die gebruik maken van e-mailtracking (N=110), zijn er 77 organisaties die hiervan géén melding gemaakt hebben in het privacy statement. Bij deze organisaties is er dus sprake van een discrepantie tussen de attitude en het gedrag (decoupling). Bij 33 organisaties is in het privacy statement wel iets vermeld over het gebruik van tracking.

In tabel 7 zijn de resultaten weergegeven van de samenhang tussen beide genoemde subgroepen en de continue variabelen. Het aantonen van samenhang is gedaan door middel van de *t*-Toets. Te zien is dat organisaties waarbij sprake is van decoupling, significant minder voorkomen in krantenartikelen ($M = 531,52$; $SD = 1109,29$) dan organisaties waarbij geen sprake is van decoupling ($M = 1119,79$; $SD = 1940,91$). Daarnaast is een significant verschil gevonden op basis van de totaalscore op zichtbaarheid. Organisaties waarbij sprake is van decoupling zijn minder zichtbaar ($M = -0,1040$;

$SD=0,81$) dan organisaties waarbij geen sprake is van decoupling ($M=,2561$; $SD=0,89$). Er is geen significant verschil gevonden tussen de andere continue indicatoren en variabelen.

Tabel 7: Resultaat decoupling voor interval en ratio variabelen

| Variabele: | | Controle variabele | | Zichtbaarheid | |
|------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Sprake van decoupling? | | Leeftijd organisatie² | #Medewerkers² | #Krantenartikelen² | Totaalscore zichtbaarheid (z-score) |
| Ja | n | 77 | 77 | 77 | 77 |
| | Gemiddelde | 80,51 | 3332,87 | 531,52 | -,1040 |
| | Mediaan | 45,00 | 775,00 | 82,00 | -,2353 |
| | Modus | 21 | 100 | 1 | -1,48 |
| | Std. Deviatie | 124,035 | 10300,253 | 1109,286 | ,80547 |
| | Minimum | 7 | 100 | 1 | -1,48 |
| | Maximum | 773 | 80000 | 7365 | 1,94 |
| Nee | n | 33 | 33 | 33 | 33 |
| | Gemiddelde | 66,06 | 6065,21 | 1119,79 | ,2561 |
| | Mediaan | 41,00 | 1610,00 | 276,00 | ,4256 |
| | Modus | 5 | 2000 | 0 | -1,80 |
| | Std. Deviatie | 99,209 | 15938,245 | 1940,908 | ,89519 |
| | Minimum | 5 | 114 | 0 | -1,80 |
| | Maximum | 575 | 85610 | 9842 | 2,13 |
| Resultaat t-Toets³ | | | | | |
| Levene's test | | F= 0,001 , p=0,982 | F= 1.759, p=0,188 | F= 0,567 , p=0,453 | F= 0,041 , p=0,840 |
| Significantie | | t=0,876 p=0,383 | t=-1,119 p=0,266 | t=-2,446 p=0,016** | t=-2.078 p=0,040** |
| Resultaat | | Niet significant | Niet significant | Significant | Significant |

*=Marginaal significant (p<0,10), **=Significant (p<0,05)

In tabellen 8 en 9 zijn de resultaten te vinden van de chi-kwadraat toetsen die zijn gebruikt voor het meten van de samenhang tussen beide subgroepen en de variabelen met een nominaal of ordinaal meetniveau. Voor alle variabelen en indicatoren geldt dat er geen significant verschil is geconstateerd tussen de twee subgroepen en de variabelen en indicatoren. Voor de variabelen 'overheidsafhankelijkheid' is tevens een tweede binominale variant getoetst weergegeven in tabel 9, zie de toelichting in paragraaf 4.4. De analyse laat geen significant verschil zien tussen beide subgroepen.

Tabel 8: Resultaten decoupling voor variabelen van het meetniveau nominaal en ordinaal

| Sprake van decoupling? | | Overheidsafhankelijkheid | | | | | | Branche | | Zichtbaarheid | |
|---|---|---------------------------------|-----|---------------------------------|-----|---------------------------------|-----|---------------------------------|-----|---------------------------------|-----|
| | | Eigenaarschap | | Subsidie-afhankelijkheid | | Leveranciers-afhankelijkheid | | Branche | | Krantenartikelen privacy | |
| Waarde | | Ja | Nee | Ja | Nee | Ja | Nee | Ja | Nee | Ja | Nee |
| Ja | n | 26 | 51 | 32 | 45 | 16 | 61 | 41 | 36 | 44 | 33 |
| Nee | n | 10 | 23 | 15 | 18 | 6 | 27 | 17 | 16 | 23 | 10 |
| Resultaat Chi-Kwadraat toets⁴ | | | | | | | | | | | |
| Significantie | | X ² =0,126 , p=0,723 | | X ² =0,143 , p=0,705 | | X ² =0,097 , p=0,755 | | X ² =0,028 , p=0,868 | | X ² =1,529 , p=0,216 | |
| Resultaat | | Niet significant | | Niet significant | | Niet significant | | Niet significant | | Niet significant | |

*=Marginaal significant (p<0,10), **=Significant (p<0,05)

² Waardes zijn weergegeven voor transformatie

³ Gezien de kleine subgroepen is voor elke samenhang ook een non-parametrische analyse uitgevoerd d.m.v. de Mann-Whitney U. De resultaten van deze analyse had dezelfde uitkomsten op de gevonden statistische samenhang als de gebruikte t-Test. De significantieniveaus wijken daarbij weinig af.

⁴ Alle uitgevoerde chi-kwadraattoetsen voldoen aan de vereiste dat 20% of minder van het aantal categorieën (k) een verwachte frequentie (f) kleiner heeft dan 5 en geen van de categorieën(k) heeft een verwachte frequentie (f) kleiner dan 1

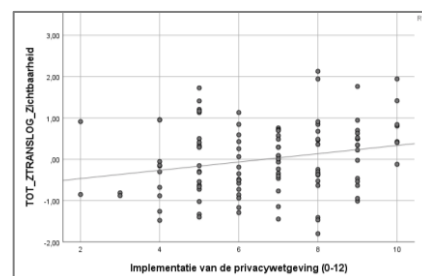
Tabel 9: Resultaat decoupling voor variabelen overheidsafhankelijkheid

| Overheidsafhankelijkheid | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|-----|--------------------------------|----|----|
| Sprake van decoupling? | | Overheidsafhankelijkheid | | Overheidsafhankelijkheid | | |
| Waarde | | Ja | Nee | 0 | 1 | 2 |
| Ja | n | 20 | 57 | 20 | 40 | 17 |
| Nee | n | 11 | 22 | 11 | 13 | 9 |
| Resultaat Chi-Kwadraat toets ⁴ | | | | | | |
| Significantie | | X ² =0,618 , p=0,432 | | X ² =1,463 ,p=0,481 | | |
| Resultaat | | Niet significant | | Niet significant | | |

*=Marginaal significant ($p<0,10$), **=Significant ($p<0,05$)

4.3. Invalshoek 2: indirecte analyse gericht op symbolische implementatie van privacywetgeving

In onderstaande tabel 10 zijn de resultaten weergegeven van de indicatoren en variabelen van het meetniveau interval of ratio. Te zien is dat er een significante samenhang geconstateerd is tussen het aantal medewerkers en de mate van privacy implementatie ($r(109)=0,229$, $p=0,016$). De enkelvoudige regressieanalyse laat zien dat de samenhang voor beide groepen positief is, wat inhoudt dat een stijging van het aantal medewerkers een stijging van de score op het implementeren van de privacywetgeving tot gevolg heeft. De hoogte voor de richtingscoëfficiënt is gezien de transformaties en standaardisaties methoden die zijn gehanteerd in dit onderzoek minder relevant. De score van de afhankelijke variabele kan in 5,3% van de gevallen door het aantal medewerkers significant voorspeld worden $F(1, 109) = 5,989$, $p = 0,016$, $R^2 = 0,053$. Zichtbaarheid heeft een beperkt voorspellend vermogen voor het bepalen van de afhankelijke variabele. Dit is eveneens terug te zien in de scatterplot in figuur 3. Daarnaast is er ook een significante samenhang te zien tussen de totaalscore op zichtbaarheid en de afhankelijke variabele. Met behulp van de enkelvoudige regressieanalyse blijkt ook dit verband positief gericht te zijn.



Figuur 3: Scatterplot relatie zichtbaarheid en implementatie privacy wetgeving

Tabel 10: Resultaten indirecte analyse interval en ratio variabelen

| | Zichtbaarheid | | | Controle variabele |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| | #Medewerkers | #Krantenartikelen | Totaalscore Zichtbaarheid | Leeftijd organisatie |
| n | 110 | 110 | 110 | 110 |
| Resultaten correlatieanalyse (Pearsons 'r) | | | | |
| Correlatie | 0,229 | 0,156 | 0,228 | -0,068 |
| Significantie | 0,016** | 0,104 | 0,017** | 0,482 |
| Resultaten enkelvoudige regressieanalyse | | | | |
| Constante | 4,729 | 6,009 | 6,689 | 7,182 |
| Richtingscoëfficiënt (b), df, t-Toets en significantie | $\beta=0,658$ $t=2,447$ $p=0,016**$ | $\beta=0,322$ $t=1,642$ $p=0,104$ | $\beta=0,518$ $t=-2,431$ $p=0,017**$ | $\beta=-,299$ $t=-0,705$ $p=0,482$ |
| Voorspellende waarde | $R^2=0,053$, $F=5,989$, $p=0,016**$ | $R^2=0,024$ $F=2,696$ $p=0,104$ | $R^2=0,052$ $F=5,908$ $p=0,017**$ | $R^2=0,005$ $F=0,497$ $p=0,482$ |
| Resultaat | Significant | Niet significant | Significant | Niet significant |

*=Marginaal significant ($p<0,10$), **=Significant ($p<0,05$)

In tabel 11 zijn de resultaten weergegeven voor de variabelen en indicatoren van het meetniveau nominaal en ordinaal. De indicator eigenaarschap is marginaal significant en de controle variabele 'krantenartikelen privacy' is significant.

Tabel 11: Resultaten indirecte analyse variabelen nominaal en ordinaal meetniveau

| | Overheidsafhankelijkheid | | | | Controle variabele |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| | Eigenaarschap | Leveranciers-afhankelijkheid | Subsidie afhankelijkheid | Totaalscore Overheidsafhankelijkheid | Krantenartikelen privacy |
| n | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 |
| Resultaten samenhang | | | | | |
| t-Toets | $T=1,910, p=0,059^*$ | $T=-0,966 p=0,336$ | $T=1,355 p=0,178$ | | $T=-2,030, p=0,045^{**}$ |
| F-Toets | | | | $F=1,297, P=0,278$ | |
| Resultaten enkelvoudige regressieanalyse | | | | | |
| Constante | | | | | 6,233 |
| Richtingscoëfficiënt (b), df, t-Toets en significantie | | | | | $B=0,753, t=-2,030, p=0,045^{**}$ |
| Voorspellende waarde | | | | | $R^2=0,037, F=4,121, p=0,045^{**}$ |
| Resultaat | Marginaal significant | Niet Significant | Niet Significant | Niet Significant | Significant |

*=Marginaal significant ($p<0,10$), **=Significant ($p<0,05$)

Invloed controle variabelen

In tabel 10 en 11 zijn de resultaten van de controlevariabelen weergegeven als onafhankelijke variabele. In bijlage 4 zijn totaalresultaten weergegeven voor de meervoudige hiërarchische regressieanalyses te vinden. Uit deze analyse blijkt dat de gecorrigeerde partiële richtingscoëfficiënten van de onafhankelijke variabele voor de beide controle variabele niet significant waren. In één geval is de gecorrigeerde partiële richtingscoëfficiënt marginaal significant, echter is de gewijzigde beta minder dan 0.005 waardoor het effect van de controle variabele te verwaarlozen is.

Invloed modererende variabele

Als laatste zijn in onderstaande tabel 12 de resultaten weergegeven van de invloed van de modererende interactie variabele branche op de relatie tussen zichtbaarheid en de afhankelijke variabele. Te zien is dat de interactievariabele een niet significant effect heeft op de relatie tussen zichtbaarheid en de afhankelijke variabele.

Tabel 12: Resultaten hiërarchische regressievergelijking modererende variabele branche

| Resultaten enkelvoudige regressieanalyse interactievariabele Branche (algemeen belang) en zichtbaarheid | | |
|--|---------------------------------|--|
| Constante | 7,993 | |
| Partiële richtingscoëfficiënt (b), df, t-Toets en significantie | $\beta=0,150, t=0,356, p=0,723$ | |
| VIF | 9,963 | |
| Resultaat | Niet significant | |

*=Marginaal significant ($p<0,10$), **=Significant ($p<0,05$)

4.4. Aanvullende analyses

4.4.1. Branche als afhankelijke variabele

Aangezien branche als modererende variabele geen effect heeft op de relatie tussen zichtbaarheid en de afhankelijke variabele, is gekeken of de branche mogelijk wel direct samenhangt met de afhankelijke variabele. In onderstaande tabel 13 is de samenhang tussen branche (binominaal) en de afhankelijke variabele weergegeven. Organisaties die geen product of dienst aanbieden, scoren significant beter dan organisaties die dit wel doen. Gekeken is of de branche daarom nog verder uit te splitsen is naar economische sectoren. Dit is gedaan op basis van de SBI-code. De primaire sector bestaat uit bedrijven uit de SBI-categorieën A en B. De secundaire sector uit organisaties uit de categorieën CDE en F. De tertiaire sector uit organisaties in de categorieën GHIJKLMN en S. De quataire sector uit organisaties OPQR. Ook deze analyse laat zien dat organisaties uit de quataire sector significant slechter scoren dan de tertiaire sector. Gezien de beperkte subgroep populatie in de primaire en secundaire sector, kunnen hierover geen uitspraken gedaan worden.

Tabel 13: Resultaten analyse nieuwe variant variabele branche

| Waarde: n | Branche economische sectoren | | | | Branche | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------|-------|-------|--------------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | Ja | Nee |
| Gemiddelde afhankelijke variabele | 1 | 8 | 55 | 46 | 58 | 52 |
| Std. Deviatie afhankelijke variabele | 2,00 | 5,88 | 7,29 | 6,22 | 6,26 | 7,00 |
| | - | 1,808 | 1,641 | 1,988 | 1,996 | 1,735 |
| Resultaten samenhang | | | | | | |
| t-Toets | - | | | | T=2,551 p=0,012** | |
| F-Toets | F=5,865 , p=0,001** | | | | - | |
| Resultaat | Significant | | | | Significant | |

*=Marginaal significant (p<0,10), **=Significant (p<0,05)

4.4.2. Overheidsafhankelijkheid als binominale waarde

In tabel 11 is te zien dat de totaalscore voor overheidsafhankelijkheid niet significant samenhangt met de afhankelijke variabele $F(2,109)=1,297$; $p=0,278$. Gekeken is of de onderlinge verschillen tussen de vier klassen waaruit de variabele 'overheidsafhankelijkheid' wel voldoende van elkaar verschilden. In tabel 13 zijn de resultaten weergegeven. In deze tabel is te zien dat de groepen 0 en 1 marginaal significant van elkaar verschillen. De verschillen tussen groepen 1 en 2 zijn niet significant. Daarnaast liggen de gemiddelden van deze groepen sowieso al dicht bij elkaar (6,50 en 6,51). Gezien het beperkte aantal onderzoekseenheden per groep, is daarom gekozen om de groepen 1 en 2 samen te voegen. Hiermee ontstaat een binominale waarde voor overheidsafhankelijkheid, voor organisaties die wel en organisatie die niet afhankelijk zijn van de overheid. De verschillen tussen de binominale waarden bleek marginaal significant te zijn ($p=0,076$), voor organisaties die wel afhankelijk zijn van de overheid ($M=6,47$; $SD=1,935$) en organisaties die niet afhankelijk zijn van de overheid ($M=7,14$; $SD=1,834$). De binominale waarde voor overheidsafhankelijkheid zal daarom meegenomen worden in de meervoudige regressieanalyse.

Tabel 14: Vergelijking groepen overheidsafhankelijkheid

| Groep | T-test |
|------------------------|------------------|
| Vergelijk groep 0 en 1 | T=1,678 p=0,097* |
| Vergelijk groep 0 en 2 | T=1,420 p=0,161 |
| Vergelijk groep 1 en 2 | T=-0,037 p=0,970 |

*=Marginaal significant (p<0,10), **=Significant (p<0,05)

4.5. Meervoudige regressieanalyse

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven van de meervoudige regressieanalyses die zijn uitgevoerd. Er zijn vijf modellen getest, beschreven in tabel 15. Branche is hierbij niet als modererende, maar als afhankelijke variabele opgenomen. Daarnaast is gebruik gemaakt van de binominale variant van de variabele 'Overheidsafhankelijkheid'.

Tabel 15: Resultaten meervoudige regressieanalyses

| Model | Variabele | N | Constante | Richtingscoëfficiënt (b), df, t-Toets en significantie | VIF | Voorspellende waarde |
|----------------|-----------------------------|-----|-----------|--|-------|---|
| Model 1 | Zichtbaarheid | 110 | 7,182 | B=0,530 , t=2,508 , p=0,014** | 1,001 | Adjusted R ² =0,061, F=4,517 , p=0,013* |
| | Overheidsafhankelijkheid_01 | 110 | | β=-0,687 , t=-1,737 , p=0,085* | 1,001 | |
| Model 2 | Zichtbaarheid | 110 | 8,088 | B=-,491 t=2.340 p=0,021** | 1,011 | Adjusted R ² =0,084, F=4,319 , p=0,006** |
| | Overheidsafhankelijkheid_01 | 110 | | B=-0,414 t=-0,996 p=0,322 | 1,133 | |
| | Branche_01 | 110 | | B=-0,722 t=-1.922 p=0,057* | 1,140 | |
| Model 3 | Zichtbaarheid | 110 | 7,863 | B=0,312 t=1,233 p=0,220 | 1,478 | Adjusted R ² =0,089, F=,3,652, p=0,008** |
| | Overheidsafhankelijkheid_01 | 110 | | B=-0,271 t=-0,631 p=0,530 | 1,219 | |
| | Branche_01 | | | B=-0,865 t=-2,210 p=0,029** | 1,245 | |
| | Privacy artikelen | 110 | | B=0,561 t=1,257 p=0,211 | 1,545 | |
| Model 4 | Zichtbaarheid | 110 | 9,035 | B=0,599 t=2,702 p=0,008* | 1,139 | Adjusted R ² =0,093 F=3,798 p=0,006** |
| | Overheidsafhankelijkheid_01 | 110 | | B=-0,425 t=-1,028 p=0,306 | 1,134 | |
| | Branche_01 | 110 | | B=-0,669 t=-1,783 p=0,077* | 1,150 | |
| | Leeftijd | 110 | | B=-0,621 T=-1,449 p=0,150 | 1,132 | |
| Model 5 | Zichtbaarheid | 110 | 8,860 | B=0,410 t=1,584 p=0,116 | 1,571 | Adjusted R ² =0,101 F=3,449 , p=0,006** |
| | Overheidsafhankelijkheid_01 | 110 | | B=-0,269 t=-0,631 p=0,530 | 1,219 | |
| | Branche_01 | 110 | | B=-,822 t=-2,111 p=0,037** | 1,251 | |
| | Leeftijd | 110 | | B=-0,668 t=-1,561 p=0,122 | 1,139 | |
| | Privacy artikelen | 110 | | B=0,616 t=1,387 p=0,168 | 1,555 | |

*=Marginaal significant (p<0,10), **=Significant (p<0,05)

Alle getoetste modellen hebben een significante voorspellende waarde voor de afhankelijke variabele. Naarmate meer variabelen worden toegevoegd aan het model, des te groter wordt het voorspellend vermogen: model 1 kan in 6,1% van de gevallen de afhankelijke variabele correct voorspellen, model 5 kan in ongeveer 10% van de gevallen de afhankelijke variabele correct voorspellen. Voor alle modellen geldt dat de VIF score, de score die aangeeft of er sprake is van multicollineariteit, ruim onder de algemeen geaccepteerde norm van 4 blijft. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de losse variabele niet hetzelfde meten.

5. Conclusie

In dit onderzoek staat de volgende probleemstelling centraal: *Wat is de relatie tussen de zichtbaarheid en de overheidsafhankelijkheid van een organisatie en de kans op symbolische implementatie van privacywetgeving bij het toepassen van e-mailtracking?*

Voor het beantwoorden van de centrale probleemstelling van dit onderzoek, is gebruik gemaakt van twee invalshoeken. De eerste invalshoek interpreteert symbolische implementatie conform de institutionele theorie als een situatie waarbij sprake is van decoupling. Uit dit onderzoek is gebleken dat bij 70% van de onderzochte organisaties sprake kan zijn van decoupling: deze organisaties maken gebruik van e-mailtracking, maar vermelden hierover niets in het privacy statement. Gebleken is dat het aantal krantenartikelen en de totaalscore voor zichtbaarheid significant samenhangt met de kans op decoupling. Bij organisaties die in verhouding zichtbaarder zijn, is er minder kans op decoupling. De samenhang tussen decoupling en overheidsafhankelijkheid, de leeftijd van een organisatie, de aanwezigheid van specifieke privacy artikelen en de branche is geen significante samenhang met decoupling gevonden. Hiermee wordt alleen hypothese 1b (*Organisaties die zichtbaarder zijn in de media, zullen eerder een grondige implementatie van de AVG laten zien, dan organisaties die minder zichtbaar zijn in de media.*) vanuit deze invalshoek geaccepteerd.

De tweede invalshoek heeft de centrale probleemstelling op een meer indirecte wijze onderzocht door te kijken in hoeverre organisaties voldoen aan de verplichtingen uit de AVG bij het gebruik van e-mailnieuwsbrieven. Voor de variabele zichtbaarheid, bleek het aantal medewerkers positief samen te hangen met de mate van privacywetgeving implementatie. Hiermee wordt hypothese 1a geaccepteerd. De samenhang tussen het aantal krantenartikelen, alsmede de invloed van de modererende variabele 'branche' bleek niet significant. Hypothesen 1b en 1c kunnen dus niet worden geaccepteerd. De totale score voor zichtbaarheid bleek positief significant samen te hangen met de afhankelijke variabele. Meer zichtbare organisaties, gemeten naar het aantal medewerkers én het aantal krantenartikelen, veronderstellen een betere implementatie van de privacywetgeving voor organisaties die gebruik maken van e-mailtracking.

Daarnaast is gebleken dat organisaties binnen de sector overheid of waarvan de overheid aandelen bezit (eigenaarschap) significant slechter te scoren dan organisaties die dat niet zijn. Hypothese 2a wordt daarmee niet geaccepteerd, aangezien de veronderstelde richting van de relatie niet overeenkomt met de resultaten uit dit onderzoek. Het verschil tussen organisaties die wel of geen subsidie ontvangen en de mate van de implementatie van de privacywetgeving bleek niet significant, waardoor hypothese 2b niet geaccepteerd kan worden. Een eveneens niet significante samenhang is gevonden tussen de mate waarin organisaties afhankelijk zijn in de vorm van aanbestedingen, waarmee ook hypothese 2c niet geaccepteerd kan worden. Ook de totaalscore op overheidsafhankelijkheid bleek niet significant samen te hangen met de implementatie van privacywetgeving. Branche als onafhankelijke variabele bleek wel significant samen te hangen met de mate van implementatie, waarbij organisaties die géén dienst of product aanbieden voor het algemeen belang beter scoren dan organisaties die dit wel doen.

Uit het onderzoek is eveneens gebleken dat de controle variabelen leeftijd van een organisatie en de aanwezigheid van specifieke krantenartikelen over privacy thema's geen invloed hadden op de variabelen in dit onderzoek. Daarnaast is gebleken dat zichtbaarheid en overheidsafhankelijkheid in 6.1% van de gevallen de mate van privacy implementatie significant ($p < 0,05$) goed kunnen voorspellen.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt allereerst de gekozen onderzoeksaanpak geëvalueerd. Ingegaan wordt op de genomen maatregelen om de validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen en de beperkingen van dit onderzoek. Als laatste worden de bevindingen van dit onderzoek geplaatst in de bestaande literatuur en worden suggesties gedaan voor vervolgonderzoek en de praktijk.

6.1. Reflectie validiteit en betrouwbaarheid

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een onderzoeksmethode gericht op deskresearch en secundaire bronnen. Deze onderzoeksmethode heeft als voordeel dat organisatiekenmerken en -gedrag zonder input van de organisaties zelf beschreven kunnen worden. Daarnaast is het voordeel van deze onderzoeksmethoden dat de gehanteerde werkwijze goed beschreven kan worden en daardoor volledig reproduceerbaar is. Om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen, zijn de volgende maatregelen genomen.

De constructvaliditeit is gewaarborgd door het helder beschrijven van de definities van de indicatoren in hoofdstuk 3. Daarnaast is in bijlage 2 beschreven welke zoekfilters, zoektermen of datavelden zijn gebruikt voor het verkrijgen van de data.

In bijlage 2 is het assessment beschreven waaraan de secundaire bronnen aan zijn onderworpen. Dit is een belangrijk punt bij het gebruik van secundaire bronnen (Johnston, 2017; Saunders et al., 2016). In dit overzicht is te zien dat in 96% van de gevallen gebruik gemaakt kon worden van betrouwbare secundaire bronnen, zoals jaarverslagen of de informatie op company.info. In een paar gevallen is gebruik gemaakt van de eigen website van de organisatie. In slechts 9 gevallen is gebruik gemaakt van alternatieve bronnen, zoals nieuwsberichten of andere websites. In dit laatste geval is getracht meerdere nieuwsbronnen met elkaar te vergelijken, om de betrouwbaarheid te verhogen.

Daarnaast is gekozen om twee methoden te hanteren voor het detecteren van e-mailtracking. Aangezien dit onderzoek niet het doel heeft om e-mailtracking goed te detecteren, is gekozen om gebruik te maken van een tool van derden. Dit heeft als nadeel dat niet precies duidelijk is hoe e-mailtracking door deze tool gedetecteerd wordt. Echter, is gezien de beperkte tijd en kennis over het gebruik van algoritmes voor dit onderzoek, gekozen om toch gebruik te maken van een dergelijke plug-in. Om de betrouwbaarheid van de tool te kunnen onderschrijven, wordt echter wel een handmatige scan uitgevoerd op de ontvangen e-mailberichten. De scan wordt gedaan door de basiselementen van e-mailtracking te detecteren in de HTML test, zie hiervoor bijlage 3. Om de betrouwbaarheid daarnaast te verhogen, is getracht om van alle organisaties minimaal 2 e-mails te analyseren. Dit is bij 74% van de organisaties gelukt, bij de overige organisaties is slechts 1 nieuwsbrief ontvangen. Mogelijk heeft dit te maken met de uitbraak van de Corona pandemie ten tijde van dit onderzoek, waardoor minder nieuwsbrieven zijn verstuurd dan gebruikelijk.

Dit onderzoek kenmerkt zich door de kwantitatieve aanpak. Dit heeft als gevolg dat er keuzes zijn gemaakt bij het selecteren van een beperkt aantal variabelen. Hoewel deze variabelen gecorrigeerd zijn op basis van twee controle variabelen, kan niet uitgesloten worden dat andere, niet gemeten, controlevariabelen of invloeden effect hebben op de relaties. Met andere woorden: de wereld is complexer dan het hier weergegeven conceptueel model.

6.2. Beperkingen van dit onderzoek

Tijdens het verzamelen van de data zijn een drietal beperkingen geconstateerd. Allereerst bleek dat een aantal afzenders van nieuwsbrieven onderdeel uitmaken van een holding die geen cijfers beschikbaar stelt voor losse bedrijfsonderdelen. Aangezien het overnemen van de gegevens van de

holding een vertekend beeld op zou leveren, is gekozen om gegevens in dat geval niet op te nemen in de dataset.

Ten tweede bleek bij het bepalen van de zichtbaarheid op basis van het aantal krantenartikelen, het in sommige gevallen niet mogelijk om alleen de organisatienaam te gebruiken. Bepaalde organisatienamen komen ook voor in gebruikelijke spreektaal, waardoor er te veel artikelen als resultaat zichtbaar werden. Gekozen is om dat geval zoektermen toe te voegen van het belangrijkste product of dienst van de organisatie.

Als laatste bleek voor de variabele leveranciersafhankelijkheid en subsidieafhankelijkheid het lastig om genoeg onderzoekseenheden te verkrijgen om met het gewenste meetniveau te kunnen meten. Gebleken is dat veel organisaties in de lijst met aanbestedingen of subsidie geen e-mailnieuwsbrief hadden of dat de service niet meer actief was. Dit is enigszins te verklaren uit het feit dat een aantal bedrijven gekenmerkt kan worden als een business to business organisatie, waarbij als er al een e-mailnieuwsbrief aanwezig is, deze vaak gericht was op zakelijke klanten. Het gebruik van een Gmail account kan ertoe geleid hebben dat deze niet opgenomen is in de mailinglist van de organisatie. Daarnaast bleek het voor leveranciersafhankelijkheid lastig om te bepalen wanneer een gegund aanbestedingsbedrag onderdeel uitmaakt van de omzet. Het verkrijgen van de opdracht volgens Tendersnet wil niet altijd gelijk zijn aan het jaar waarin de kosten betaald zijn. Het verlagen van het meetniveau voor deze variabelen heeft als consequentie dat er alleen samenhang tussen de variabelen gemeten kon worden, maar geen uitspraken gedaan kan worden over de sterkte van de relatie. De hypothesen kunnen dus niet volledig beantwoord worden.

Ethische aspecten van dit onderzoek

Als laatste een kleine toelichting over het ethische aspect van dit onderzoek. In dit onderzoek is gekeken naar het feitelijke gedrag van organisaties bij het gebruik van e-mailtracking en de manier waarop zij hierover verantwoording afleggen in het privacy statement. De organisaties zijn vooraf niet geïnformeerd over hun deelname aan dit onderzoek. Aangezien in dit onderzoek op geen enkele wijze een link te leggen valt tussen de onderzochte organisaties en de gevonden resultaten, is de veronderstelling dat de resultaten geen directe invloed hebben op het imago van een individuele organisatie.

6.3. Interpretatie van de resultaten

Dit onderzoek had als doel de privacy implementatie te voorspellen op basis van de resource dependence theorie en de institutionele theorie. De resultaten van dit onderzoek komen op een aantal punten overeen met eerder gedaan onderzoek en in een aantal gevallen zijn de resultaten tegenstrijdig met eerdere bevindingen.

Zichtbaarheid als voorspeller van symbolische implementatie

Uit dit onderzoek is gebleken dat zichtbaarheid een significante voorspeller is van het ontstaan op decoupling en in het algemeen symbolische implementatie van de AVG. Dit is lijn met de bevindingen van eerder onderzoek waarbij deze relatie is gelegd (Brammer & Millington, 2006; Greening & Gray, 1994; Meznar & Nigh, 1995; Miles, 1986). Uit dit onderzoek is daarnaast te zien dat het aantal medewerkers en het aantal krantenartikelen als individuele voorspellers minder betrouwbaar zijn als ze afzonderlijk gebruikt worden: bij het voorspellen van decoupling bleek het aantal krantenartikelen significant te zijn, bij de indirecte methode voor symbolische implementatie bleek het aantal medewerkers een significante voorspeller. In beide gevallen was de totaalscore op zichtbaarheid wel significant, wat de resultaten en aanbevelingen van onder andere Meznar en Nigh (1995) en Fiss en Zajac (2006) ondersteunt om de variabele zichtbaarheid op basis van meerdere indicatoren te meten.

Overheidsafhankelijkheid als voorspeller van symbolische implementatie

De mate van overheidsafhankelijkheid bleek geen rol te spelen bij het voorspellen van decoupling of symbolische implementatie van privacywetgeving. Voor de variabele eigenaarschap is wel een marginaal significante samenhang gevonden, maar waarbij is gebleken dat de veronderstelde richting van de samenhang het tegenovergestelde is van wat op basis van de literatuurstudie werd verwacht. In tegenstelling tot bijvoorbeeld Fiss en Zajac (2006), Okhmatovskiy en David (2012) en Pfeffer en Salancik (2003) beweren, scoren organisaties waarvan de overheid eigenaar is of die behoren tot de sector overheid slechter op de implementatie van privacywetgeving dan organisaties die hier niet toe behoren. Vanuit dit onderzoek is geen directe verklaring gevonden waarom deze resultaten tegenstrijdig zijn met de algemene opvattingen uit de RDT. Ook de branche blijkt een significante relatie te vertonen, waarbij de quataire sector of organisaties die een dienst of product aanbieden voor het algemeen belang significant slechter scoren dan andere organisaties. Dit in tegenstelling tot wat bijvoorbeeld Miles (1986) beweerd in de context van business exposure.

Praktische meerwaarde

Naast de academische meerwaarde van dit onderzoek, is ook de eerder aangegeven praktische meerwaarde van dit onderzoek bevestigd. Gebleken is dat meer dan 90% van de onderzochte organisaties gebruik maakt van e-mailtracking. Dit percentage is zelfs hoger dan de resultaten van een Amerikaans onderzoek (Englehardt et al., 2018). Daarnaast maakt slechts een beperkt aantal organisaties melding van het gebruik van e-mailtracking in het privacy statement (30%). Aangetoond is dat organisaties in Nederland nog onvoldoende transparant zijn in het vermelden van het gebruik van e-mailtracking. Met de mogelijke komst van nieuwe e-privacy wetgeving is dit een concreet aandachtspunt voor de toekomst. Ook is gebleken dat 43% van de organisaties naast het e-mailadres, aanvullende gegevens vraagt over een individu (adres, naam, leeftijd of geslacht zijn gemeten, zie bijlage 3). Dit bevestigt het beeld dat e-mailtracking ook in Nederland een grotere inbreuk maakt op de privacy, omdat gegevens gemakkelijker gekoppeld kunnen worden (Englehardt et al., 2018; Haupt et al., 2018).

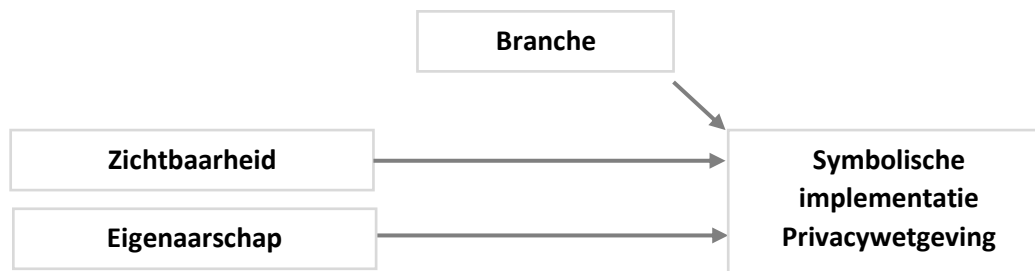
6.4. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Op basis van eerdergenoemde interpretaties, worden drie suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

Allereerst kan vervolgonderzoek zich richten op het bewustzijn van organisaties over het gebruik van e-mailtracking. Uit dit onderzoek is gebleken dat ook in Nederland veel gebruik wordt gemaakt van e-mailtracking bij het versturen van nieuwsbrieven, maar dat in slechts een klein aantal gevallen hiervan melding wordt gemaakt in het privacy statement. Interessant is om op basis van kwalitatief onderzoek te onderzoeken in hoeverre deze bedrijven zich bewust zijn van het feit dat ze gebruik maken van e-mailtracking en of dat zij een bewuste keuze maken om hier wel of niet over te communiceren, waarbij gerefereerd kan worden naar in het theoretisch kader aangemerkte werken van onder andere Brunsson (2002) en Oliver (1991). Daarnaast zou de mate van onzekerheid als verklarende variabele genoemd in de RDT (Nienhüser, 2008; Pfeffer & Salancik, 2003) daarbij mogelijk ook interessant zijn om te onderzoeken, aangezien de AVG nog te onduidelijk zou zijn over de verplichtingen die organisaties hebben bij het gebruik van e-mailtracking (Wachter, 2018). Specifieke aandacht zou daarbij uit moeten gaan naar het gebruik van e-mailservices door derden. Net als in het Amerikaanse onderzoek van Englehardt et al. (2018), is ook in dit onderzoek gezien dat veel organisaties gebruik maken van diensten van derden voor het versturen van nieuwsbrieven.

Ten tweede zou vervolgonderzoek zich kunnen richten op het type organisatie en de relatie met de implementatie van privacywetgeving. Gebleken is dat organisaties in handen van de overheid, die gerekend kunnen worden tot de sector overheid, én organisaties die een publiek of dienst aanbieden in t algemeen belang significant slechter scoorden op de mate van privacywetgeving implementatie. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het herhalen van dit type onderzoek specifiek binnen

de sector overheid, waarbij gebruik gemaakt kan worden van het bijgewerkte conceptueel model uit dit onderzoek (zie figuur 4). In dit model is de rol van branche als modererende variabele gewijzigd naar een afhankelijke variabele, en zijn alleen de significant verklarende variabelen opgenomen.



Figuur 4: bijgewerkt conceptueel model naar aanleiding van onderzoeksresultaten

Vervolgonderzoek zou zich ten slotte kunnen richten op de online zichtbaarheid van organisaties. In dit onderzoek is in navolging van bestaand onderzoek gekeken naar de zichtbaarheid in gedrukte media. Uit onderzoek blijkt dat ook online zichtbaarheid mogelijk effect heeft op de bedrijfsvoering (Palacios-Marqués, Merigó, & Soto-Acosta, 2015). Een onderzoek waarbij gekeken wordt naar bijvoorbeeld het aantal berichten op sociale media zou een interessante richting zijn voor vervolgonderzoek. Niet alleen in het kader van de implementatie van privacywetgeving, maar tevens in de doorontwikkeling van de institutionele theorie en de RDT als geheel voor het verklaren van organisatiegedrag.

6.5. Aanbevelingen voor de praktijk

Hoewel dit onderzoek niet tot doel heeft het formuleren van praktische aanbevelingen, kunnen er op basis van de resultaten wel twee worden gemaakt. Allereerst is gebleken dat organisaties in Nederland mogelijk veelvuldig gebruik maken van e-mailtracking. Het verdient de aanbeveling aan organisaties om te bekijken in hoeverre zij gebruik maken van tracking en welke diensten van derden zij hiervoor inzetten. Aangezien het gebruik van tracking in principe is toegestaan, is het vermelden van deze methode in het privacy statement in principe al een eerste goede stap.

Daarnaast zijn er in dit onderzoek signalen dat overheidsorganisaties mogelijk minder goed scoren op de implementatie van de privacywetgeving in het kader van e-mailtracking, dan andere organisaties. De voorbeeldfunctie van overheidsorganisaties zou de verwachting mogen scheppen dat deze organisaties het juiste doen, ongeacht of er sprake is van machtsverschillen tussen actoren. Met name deze sector zou de eerste praktische aanbeveling hierboven extra ter harte moeten nemen.

Referenties

- Baxter, M. (1995). Standardization and transformation in principal component analysis, with applications to archaeometry. *Journal of the Royal Statistical Society: Series C (Applied Statistics)*, 44(4), 513-527.
- Bélanger, F., & Crossler, R. E. (2011). Privacy in the digital age: a review of information privacy research in information systems. *MIS quarterly*, 35(4), 1017-1042.
- Birnhack, M., & Elkin-Koren, N. (2010). Does law matter online-empirical evidence on privacy law compliance. *Mich. Telecomm. & Tech. L. Rev.*, 17, 337.
- Boe, B. J., Hamrick, J. M., & Aarant, M. L. (2001). System and method for profiling customers for targeted marketing. In: Google Patents.
- Boxenbaum, E., & Jonsson, S. (2017). Isomorphism, diffusion and decoupling: Concept evolution and theoretical challenges. *The Sage handbook of organizational institutionalism*, 2, 79-104.
- Brammer, S., & Millington, A. (2006). Firm size, organizational visibility and corporate philanthropy: An empirical analysis. *Business Ethics: A European Review*, 15(1), 6-18.
- Brunsson, K. H. (2002). Management or politics—or both? How management by objectives may be managed: a Swedish example. *Financial Accountability & Management*, 18(2), 189-209.
- Capgemini. (2019). *Championing Data Protection and Privacy a source of competitive advantage in the digital century*. Geraadpleegd van https://www.capgemini.com/de-de/wp-content/uploads/sites/5/2019/09/Report_GDPR_Championing_DataProtection_and_Privacy.pdf
- Chassang, G. (2017). The impact of the EU general data protection regulation on scientific research. *ecancermedicalscience*, 11, 709.
- Christmann, P., & Taylor, G. (2006). Firm self-regulation through international certifiable standards: Determinants of symbolic versus substantive implementation. *Journal of International Business Studies*, 37(6), 863-878.
- Chua, H. N., Herbland, A., Wong, S. F., & Chang, Y. (2017). Compliance to personal data protection principles: A study of how organizations frame privacy policy notices. *Telematics and Informatics*, 34(4), 157-170.
- Crilly, D., Zollo, M., & Hansen, M. T. (2012). Faking it or muddling through? Understanding decoupling in response to stakeholder pressures. *Academy of Management Journal*, 55(6), 1429-1448.
- De Lange, P. (2019, 7 augustus 2019). DUO overtreedt privacyregels met volgsoftware in e-mails aan studenten. *Volkscrant*. Geraadpleegd van <https://www.volkscrant.nl/nieuws-achtergrond/duo-overtreedt-privacyregels-met-volgsoftware-in-e-mails-aan-studenten~b429ecbb/>
- De Vries, J. (2018). Nieuwe privacywet komt klanten ten goede, maar bedrijven krijgen er hoofdpijn van. *Volkscrant*. Geraadpleegd van <https://www.volkscrant.nl/nieuws-achtergrond/nieuwe-privacywet-komt-klanten-ten-goede-maar-bedrijven-krijgen-er-hoofdpijn-van~b8238aff/>
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 147-160.
- Dinev, T., Xu, H., Smith, J. H., & Hart, P. (2013). Information privacy and correlates: an empirical attempt to bridge and distinguish privacy-related concepts. *European Journal of Information Systems*, 22(3), 295-316.
- Englehardt, S., Han, J., & Narayanan, A. (2018). I never signed up for this! Privacy implications of email tracking. *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies*, 2018(1), 109-126.
- Erfle, S., & McMillan, H. (1990). Media, political pressure, and the firm: The case of petroleum pricing in the late 1970s. *The Quarterly Journal of Economics*, 105(1), 115-134.
- Fabian, B., Bender, B., & Weimann, L. (2015). *E-Mail Tracking in Online Marketing-Methods, Detection, and Usage*. Humboldt-Universität, Berlin.
- Fiss, P. C., & Zajac, E. J. (2006). The symbolic management of strategic change: Sensegiving via framing and decoupling. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1173-1193.

- Greening, D. W., & Gray, B. (1994). Testing a model of organizational response to social and political issues. *Academy of Management Journal*, 37(3), 467-498.
- Haupt, J., Bender, B., Fabian, B., & Lessmann, S. (2018). Robust identification of email tracking: A machine learning approach. *European Journal of Operational Research*, 271(1), 341-356.
- Johnston, M. P. (2017). Secondary data analysis: A method of which the time has come. *Qualitative and quantitative methods in libraries*, 3(3), 619-626.
- Marquis, C., & Qian, C. (2013). Corporate social responsibility reporting in China: Symbol or substance? *Organization science*, 25(1), 127-148.
- Meyer, & Rowan. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American journal of sociology*, 83(2), 340-363.
- Meyer, & Scott, W. R. (1983). Organizational environments: Ritual and rationality.
- Meznar, M. B., & Nigh, D. (1995). Buffer or bridge? Environmental and organizational determinants of public affairs activities in American firms. *Academy of Management Journal*, 38(4), 975-996.
- Miles, R. H. (1986). *Managing the corporate social environment: A grounded theory*. New Jersey, United States: Prentice Hall.
- Muralidharan, K. (2010). A note on transformation, standardization and normalization. *Int. J. Oper. Quant. Manage. IX (1 & 2)*, 116-122.
- Neustadt, A. (1990). Interest-group PACsmanship: An analysis of campaign contributions, issue visibility, and legislative impact. *Social Forces*, 69(2), 549-564.
- Nienhüser, W. (2008). Resource dependence theory-How well does it explain behavior of organizations? *management revue*, 9-32.
- Okhmatovskiy, I., & David, R. J. (2012). Setting your own standards: Internal corporate governance codes as a response to institutional pressure. *Organization science*, 23(1), 155-176.
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of management review*, 16(1), 145-179.
- Palacios-Marqués, D., Merigó, J. M., & Soto-Acosta, P. (2015). Online social networks as an enabler of innovation in organizations. *Management Decision*.
- Pfeffer, J., & Gerald, R. (1978). Salancik. 1978. The external control of organizations: A resource dependence perspective. In: New York: Harper & Row.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective. *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship*.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Palo Alto, California, United States: Stanford University Press.
- Rijksoverheid. (2014). *Handreiking Diensten van Algemeen Economisch Belang*. Geraadpleegd van <https://europadecentraal.nl/wp-content/uploads/2014/07/Handreiking-DAEB-2014.pdf>.
- Rijksoverheid. (2018). *Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/01/22/handleiding-algemene-verordening-gegevensbescherming>
- Rumbold, J. M. M., & Pierscione, B. (2017). The effect of the general data protection regulation on medical research. *Journal of medical Internet research*, 19(2), e47.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods* (Seventh ed.). London, United Kingdom: Pearson.
- Scott, W. R. (1987). The adolescence of institutional theory. *Administrative science quarterly*, 493-511.
- Scott, W. R. (2008). *Institutions and organizations: Ideas, interests, and identities* (Third ed.). Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications.

- Seidman, W. H. (1983). Goal ambiguity and organizational decoupling: The failure of "rational systems" program implementation. *Educational evaluation and policy analysis*, 5(4), 399-413.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in administration*. New Orleans, Louisiana, United States: Quid Pro Books.
- Selznick, P. (1996). Institutionalism "old" and "new". *Administrative science quarterly*, 270-277.
- Smit, E. G., Van Noort, G., & Voorveld, H. A. (2014). Understanding online behavioural advertising: User knowledge, privacy concerns and online coping behaviour in Europe. *Computers in Human Behavior*, 32, 15-22.
- Smith, H. J., Dinev, T., & Xu, H. (2011). Information privacy research: an interdisciplinary review. *MIS quarterly*, 35(4), 989-1016.
- Solove, D. J. (2005). A taxonomy of privacy. *U. Pa. L. Rev.*, 154, 477.
- Stichting Reclame Code. (2012). Code reclame via e-mail. Geraadpleegd van <https://www.reclamecode.nl/nrc/code-reclame-via-e-mail-code-e-mail-2012/>
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of management review*, 20(3), 571-610.
- Tankard, C. (2016). What the GDPR means for businesses. *Network Security*, 2016(6), 5-8.
- Verbruggen, S., Christiaens, J., & Milis, K. (2011). Can resource dependence and coercive isomorphism explain nonprofit organizations' compliance with reporting standards? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(1), 5-32.
- Vos, S., Breesch, D., Késenne, S., Van Hoecke, J., Vanreusel, B., & Scheerder, J. (2011). Governmental subsidies and coercive pressures. Evidence from sport clubs and their resource dependencies. *European journal for sport and society*, 8(4), 257-280.
- Wachter, S. (2018). Normative challenges of identification in the Internet of Things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR. *Computer law & security review*, 34(3), 436-449.
- Warren, S. D., & Brandeis, L. D. (1890). Right to privacy. *Harv. L. Rev.*, 4, 193.
- Westphal, J. D., & Zajac, E. J. (2001). Decoupling policy from practice: The case of stock repurchase programs. *Administrative science quarterly*, 46(2), 202-228.
- Zajac, E. J., & Westphal, J. D. (1995). Accounting for the explanations of CEO compensation: Substance and symbolism. *Administrative science quarterly*, 283-308.
- Zyglidopoulos, S. C., Georgiadis, A. P., Carroll, C. E., & Siegel, D. S. (2012). Does media attention drive corporate social responsibility? *Journal of Business Research*, 65(11), 1622-1627.

Bijlage 1: Gehanteerde strategie literatuuronderzoek

Het uitgevoerde literatuuronderzoek, is uitgevoerd volgens in deze bijlage beschreven strategie. De onderzoekstrategie is opgesteld, door het beantwoorden van een aantal onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen hebben alleen betrekking op het literatuuronderzoek. Per onderzoeksvraag is verantwoord op welke wijze de gevonden literatuur is gevonden en welke overwegingen van de onderzoeker een rol hebben gespeeld bij het selecteren van de bronnen.

Onderzoeksvraag 1: Wat is symbolische implementatie van overheidswetgeving binnen organisaties?

Voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag, is allereerst gezocht naar recente artikelen die iets zeggen over symbolische implementatie binnen organisaties. De gehanteerde zoektermen en de resultaten zijn in Tabel 16: proces literatuurstudie hieronder weergegeven. In de stappen 1 en 2 is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode om het gedrag van organisaties te verklaren: de institutionele theorie (zie stap 3). Vanuit deze theorie is door middel van citatenonderzoek gebleken dat er een link is met de Resource Dependence theorie voor het verklaren van organisatie gedrag (zie stap 4).

Tabel 16: proces literatuurstudie

| Stap | Instrument | Zoekstring | Resultaten | Oordeel |
|------|------------|---|---|---|
| 1.0 | Ebsco | 'Symbolic implementation' | 433 artikelen | Veel verschillende artikelen, te veel variëteit aan onderwerpen / focusgebieden |
| 1.1. | Ebsco | Symbolic Implementation AND GDPR | 0 | Geen resultaten. Nog geen onderzoek beschikbaar dat een verband legt tussen symbolische implementatie en de GDPR |
| 1.2. | Ebsco | Symbolic Implementation AND ISO | 5 | De samenvattingen en bronnenlijsten van de 5 artikelen gelezen. |
| 2.0 | Google | Symbolic implementation | 2.1. miljoen | Te veel resultaten, echter wel overeenkomstig artikel met stap 1.2. met 562 citaten ("Firm self-regulation through international certifiable standards: determinants of symbolic versus substantive implementation") Artikelen uit stap 1.2. en 2.0 refereren allen naar 2 artikelen: Meyer and Rowan (1977) en Dimaggio and Powell (1991) |
| 3.0 | Google | Mayer en Rowan (1977) | Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony, 31139 citaten | Gezien het aantal citaten, lijkt dit een basisartikel. Artikel volledig gelezen, waarbij bleek dat dit gaat om de institutionele theorie. |
| 3.1. | Google | Geciteerde artikelen vanaf 2015 van het artikel Mayer en Rowan (1977) | 9400 artikelen | Nog steeds wordt deze bron veel geciteerd, theorie lijkt dus nog steeds gebruikt te worden in meest recente theorie. |
| 3.2. | Google | Geciteerde artikelen van het artikel Mayer en Rowan (1977) | | Op basis van het aantal citaten, drie artikelen gevonden. Deze artikelen leggen een link tussen institutionele theorie en resource Dependence theorie. Scott reflecteert op institutionele theorie. Institutions and organizations: Ideas and interests (Scott), 24600 citaten |

| | | | | |
|------|--------|---|-----------------|---|
| | | | | The external control of organizations: A resource dependence perspective (Pfeffer), 31974 citaten Strategic responses to institutional processes (oliver) 9584 citaten |
| 3.3. | Google | Geciteerde artikelen van het artikel van mayer and Rowan, gefilterd op 'Decoupling' | 4760 artikelen | Veel geciteerd artikel (741 citaten): Isomorphism, diffusion, and decoupling: Concept evolution and theoretical challenges. Is een mooi overzichtsartikel van verschillende onderzoeken over decoupling. De literatuurlijst van dit artikel gebruikt om specifiek onderzoek over symbolisch beleid en decoupling te vinden. |
| 3.4 | Ebsco | Institutional theory | 15898 artikelen | Te veel resultaten, door gefilterd op GDPR. Geen resultaat |
| 3.5 | Ebsco | Institutional theory AND Decoupling | | |
| 3.6. | Google | Dimaggio and powell 1991 | 45461 citaten | Bouwt voort op artikel mayer and rowan vanuit de institutionele theorie. |
| 4.0 | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Gefilterd vanaf 2015 | 8250 citaten | Resource Dependence theorie lijkt nog steeds actueel en gebruik in recente literatuur. |
| 4.1. | Ebsco | Ebsco: resource Dependence tehory AND Institutional theory | 153 artikelen | Aantal overzicht artikelen gevonden, die institutionele theorie en RDT vergelijken |
| 4.2. | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Citaten gefilterd op: Strategic change | 9 | Artikel van Oliver (1991) legt relatie tussen RDT, Institutionele theorie en gedrag van organisaties. |

Onderzoeksvraag 2: Welke elementen kunnen symbolische implementatie binnen organisaties voorspellen?

Onderzoeksvraag heeft geresulteerd in het gebruik van de institutionele en RDT voor het verklaren van organisatie gedrag. In de tweede onderzoeksvraag is gezocht naar voorspellers van het symbolisch gedrag vanuit deze twee theorieën. Gezocht is op kenmerken van organisaties die extern gemeten kunnen worden. Daarnaast is het overzichtsartikel van Boxenbaum en Jonsson (2017), zie stap 3.3, gebruikt voor het verkrijgen van mogelijke voorspellers van symbolische implementatie.

| Stap | Instrument | Zoekstring | Resultaten | Oordeel |
|------|------------|---|----------------|---|
| 5.0 | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Citaten gefilterd op: Symbolic | 5250 artikelen | Gelezen artikel: The symbolic management of strategic change: Sensegiving via framing and decoupling op basis van aantal citaten. |
| 5.1. | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective | 3360 artikelen | Veel artikelen over de afhankelijkheid van NGO's of publieke organisaties en de overheid (meestal over subsidie). |

| | | | | |
|------|--------|--|------------------------|--|
| | | Citaten gefilterd op government contracts | | Abstracten gelezen van 5 artikelen met meeste citaten. |
| 5.2. | Ebsco | resource dependence AND power | 836 scholars only: 483 | |
| 5.3. | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Citaten gefilterd op government visibility (zie stap 5.0) | 3530, vanaf 2015: 1030 | Gelezen artikel: Organizational visibility, stakeholder environmental pressure and corporate environmental responsiveness in China |
| 5.4. | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Citaten gefilterd op: coercive | 28 | Gelezen artikelen: Can Resource Dependence and Coercive Isomorphism Explain Nonprofit Organizations' Compliance With Reporting Standards? Governmental subsidies and coercive pressures. Evidence from sport clubs and their resource dependencies |
| 5.5. | Google | Zie stap 3.2 The external control of organizations: A resource dependence perspective Citaten gefilterd op 'Ownership government' | 8230 artikelen | Relatie tussen eigenaarschap overheid en coercive pressure |

Onderzoeksvraag 3: wat is symbolische implementatie in de context van de AVG en andere privacywetgeving?

De laatste onderzoeksvraag is technischer van aard, en is daarom niet volledig beschreven in dit document. De onderzoeksvraag 3 is gesplitst in twee deelvragen die zijn beantwoord:

- 3a. Wat zegt de AVG en andere overheidswetgeving, over het gebruik van e-mailtracking en profiling?
3b. Hoe werkt de techniek van emailtracking?

Bijlage 2: Assessment en resultaat secundaire bronnen

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van zowel secundaire bronnen als van deskresearch. In deze bijlage wordt het assessment gepresenteerd voor de secundaire bronnen. Dit assessment is gebruikt ter beoordeling van de secundaire bronnen, voordat deze werden opgenomen in dit onderzoek. Vervolgens is onder resultaat van de data-analyse aangegeven welke technische handelingen zijn verricht voor het verkrijgen van de resultaten. De gebruikte secundaire bronnen zijn verdeeld per onderzoek variabele in dit onderzoek. Deze verantwoording draagt bij aan de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van dit onderzoek.

Tabel 17: Assessment en verantwoording gebruik secundaire bronnen

| Variabelen/indicatoren: | Algemene bedrijfsgegevens (omzet, aantal medewerkers, SBI code, oprichtingsdatum, vestigingsplaats) | |
|--|---|--|
| Primaire bronnen | www.company.info - Jaarverslagen – Eigen Website – Overige (media e.d.) | |
| Assessment secundaire bron company.info | Wat was het doel waarmee de data is verzameld? | De databank combineert gegevens van commerciële instellingen op één plaats. Deze informatie wordt als dienst aangeboden aan organisaties, bijv. t.b.v. marketing doeleinden. |
| | Wie heeft de data verzameld? | Company.info, onderdeel van FD mediagroep. FD mediagroep is een informatiebedrijf in het financieel economisch domein (https://fdmg.nl/over-fdmg/). |
| | Welke data is precies verzameld? | Diverse documenten zijn samengevoegd, waaronder KVK-gegevens en fysieke en digitale jaarverslagen. Gegevens over o.a. omzet, aantal werknemers, jaarcijfers, rechtsvorm en alle jaarverslagen zijn te raadplegen. |
| | Wanneer is de data verzameld? | Informatie over verschillende jaren zijn te raadplegen. Een steekproef van 10 organisaties uit de onderzoeksample laat zien dat niet alle gegevens over 2018 beschikbaar zijn. |
| | Welke methode is gebruikt voor het verzamelen van de data? | Documenten (jaarverslagen) en records uit de KVK worden centraal ontsloten en gecombineerd tot één overzichtelijke dataset. |
| | Is de data consistent met data van andere bronnen? | Bij alle organisaties waarvan een jaarverslag op company.info stond, zijn de waarden op company.info vergeleken met de cijfers uit het jaarverslag. Indien hierin een verschil zat, is de waarde uit het jaarverslag opgenomen in dit onderzoek. |
| Resultaat data analyse | Gebruikte bronnen | In totaal zijn de gegevens van 110 organisaties verkregen. In totaal zijn de gegevens bij 80,0 procent (n=88) organisaties afkomstig uit het jaarverslag of vanuit company.info. Bij 12,7 procent van de organisaties is de website van de organisatie geraadpleegd voor het verkrijgen van bepaalde gegevens. Bij negen organisaties is voor bepaalde waarden gebruik gemaakt van publieke bronnen, zoals de media. Bij deze laatste groep zijn meerdere bronnen vergeleken, om een betrouwbare waarde te verkrijgen. |
| | Periode verzamelde data | In totaal is bij 84,6% (n=93) gebruik gemaakt van de cijfers uit 2018. Van de overige bedrijven zijn de cijfers uit 2017 gebruikt. |
| | Opmerkingen | In sommige gevallen maakt een organisatie deel uit van een holding. Cijfers van de organisatie waren niet individueel beschikbaar, maar alleen als totaal van de holding. In die gevallen is gekozen om de data als missing value op te nemen in de data. |

| Variabelen/indicatoren: | Subsidie bedrag | |
|--|--|--|
| Primaire bronnen | Open data overheid (http://opendata.rijksbegroting.nl/#dataset_2) | |
| Assessment secundaire bron company.info | Wat was het doel waarmee de data is verzameld? | Inzicht in de overheidsuitgaven |
| | Wie heeft de data verzameld? | De rijksoverheid, ministerie van financiën |
| | Welke data is precies verzameld? | Het bedrag per organisatie dat als subsidie is uitgegeven door de Rijksoverheid |
| | Wanneer is de data verzameld? | 2017 en 2018 |
| | Welke methode is gebruikt voor het verzamelen van de data? | Interne gegevensverzameling ministerie van Financiën |
| | Is de data consistent met data van andere bronnen? | n.v.t. |
| Resultaat data-analyse | Gebruikte bronnen | De hoogte van het subsidiebedrag is bepaald op basis van het peiljaar. Het peiljaar betreft het jaar waarover de cijfers over de omzet en het aantal medewerkers kon worden bepaald (zie hierboven). |
| | Geselecteerde velden uit de database | Gefilterd op organisatienaam in het veld 'Ontvanger' De som van de bedragen in het veld 'bedrag' |
| | Berekeningen op het resultaat | Waarde getransformeerd naar eenheid miljoenen |

| Variabelen/indicatoren: | Gewonnen aanbestedingen | |
|--|---|--|
| Primaire bron | https://www.tenderned.nl/cms/over-tenderned/aankondigingen-analyseren-en-downloaden | |
| Assessment secundaire bron company.info | Wat was het doel waarmee de data is verzameld? | Rapportage over de aanbestedingstrajecten in een jaar |
| | Wie heeft de data verzameld? | Tenderned, initiatief van ministerie van economische zaken |
| | Welke data is precies verzameld? | De tenderned aankondigingen voor Europese aanbestedingen van de overheid. Zowel bedragen, gegunde partij als uitvoeringsperiode staan weergegeven |
| | Wanneer is de data verzameld? | Elk jaar vanaf 2010 |
| | Welke methode is gebruikt voor het verzamelen van de data? | Proces van aanbestedingen in Tenderned |
| | Is de data consistent met data van andere bronnen? | n.v.t. |
| Resultaat data-analyse | Gebruikte bronnen | De hoogte van het gewonnen aanbestedingsbedrag is bepaald op basis van het peiljaar. Het peiljaar betreft het jaar waarover de cijfers over de omzet en het aantal medewerkers kon worden bepaald (zie hierboven). |
| | Geselecteerde velden uit de database | Gefilterd op organisatienaam in het veld 'Naam gegunde ondernemer' De som van de bedragen in het veld 'Definitieve waarde' Indien geen definitieve waarde: waarde €1,00 ingevuld |
| | Berekeningen op het resultaat | Waarde getransformeerd naar eenheid miljoenen |

| Variabelen/indicatoren: | Eigenaarschap | |
|--|---|---|
| Primaire bronnen | Lijst sector overheid CBS (https://www.cbs.nl/nl-nl/economie/overheid-en-politiek/lijst-instellingen-sector-overheid) | |
| Assessment secundaire bron company.info | Wat was het doel waarmee de data is verzameld? | Landelijke statistiek opstellen |
| | Wie heeft de data verzameld? | CBS |
| | Welke data is precies verzameld? | Lijst met organisaties binnen de sector overheid, betreft overheidsdata |
| | Wanneer is de data verzameld? | 2018 |
| | Welke methode is gebruikt voor het verzamelen van de data? | Onbekend |
| | Is de data consistent met data van andere bronnen? | N.v.t. |
| Resultaat data-analyse | Gebruikte bronnen | De lijst Sector Overheid uit 2018 is gebruikt voor dit onderzoek |
| | Geselecteerde velden uit de database | CBS lijst gefilterd op organisatienaam in het veld 'Naam' |
| | Berekeningen op het resultaat | Indien de organisatie ofwel staat op de lijst sector overheid CBS ofwel op de lijst staat van het ministerie van Financiën, dan scoort de organisatie positief op deze indicator. |

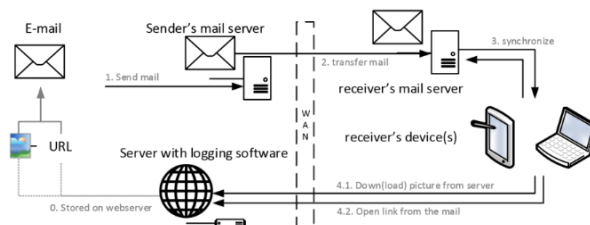
| Variabelen/indicatoren: | Aantal krantenartikelen (normaal), krantenartikelen privacy | |
|--|---|---|
| Primaire bronnen | Lexis Nexis | |
| Assessment secundaire bron company.info | Wat was het doel waarmee de data is verzameld? | Verzamelen van artikelen uit 36.000 bronnen. Database bevat ruim 75 Nederlandse publicaties, waaronder alle grote landelijke en regionale kranten en opiniebladen. |
| | Wie heeft de data verzameld? | LexisNexis |
| | Welke data is precies verzameld? | De artikelen van de vijf grootste gedrukte dagbladen (krantenbank) |
| | Wanneer is de data verzameld? | Artikelen vanaf 30 jaar geleden, tot heden. |
| | Welke methode is gebruikt voor het verzamelen van de data? | Digitaal ontsluiten van artikelen bij de diverse bronnen. Geen transformatie van gegevens |
| | Is de data consistent met data van andere bronnen? | Ja, artikelen zijn ook te vinden in originele database van de kranten |
| Resultaat data-analyse | Geselecteerde velden uit de database | De volgende instellingen zijn gemaakt in de portal van Lexis Nexis: - Taal: Dutch - Periode: 1/1/2016 tot 31/12/2019 - Type: Nieuws - Publicatietype: newspapers Daarnaast is voor de indicator aantal krantenartikelen gezocht op de organisatienaam. In sommige gevallen is naast de organisatienaam, ook gezocht op eventuele bekende afkortingen van de organisatie. Voor het filteren binnen de gevonden artikelen op privacy gerelateerde artikelen, is met de optie 'zoeken binnen resultaten' gezocht met de volgende query: "privacy" OR "AVG" OR "GDPR" OR "persoonsgegevens" |
| | Opmerking | Bij vijf organisaties is een AND operator toegevoegd aan de zoekopdracht, om te voorkomen dat er te veel artikelen zouden voldoen aan de zoekopdracht. Dit is gedaan bij: 'De zonnebloem' & vereniging, zeeman & kleding, De bommel & meubel, Flynth & Account* en Carré & Theater. |
| | | |

Bijlage 3: Detectie van e-mailtracking

In dit onderzoek heeft de detectie van e-mailtracking op twee manieren plaatsgevonden. Een automatische detectie doormiddel van een plug-in en een handmatige detectie op basis van kenmerken van een e-mailtracking in een HTML e-mailbericht. Beide methoden worden hieronder kort toegelicht, ter reproduceerbaarheid van dit onderzoek.

Achtergrondinformatie e-mailtracking

De techniek voor e-mailtracking kan gebruikt worden door het gebruik van HTML in e-mailberichten. Hiermee is het mogelijk om te achterhalen wanneer, hoe vaak en hoe lang een emailbericht is gelezen, maar kunnen ook gegevens over het besturingssysteem en het IP adres van de lezer achterhaald worden (Haupt et al., 2018). De technologie voor de e-mailtracking is globaal gebaseerd op twee technieken: de trackingpixel en persoonlijke linkjes in berichten. De tracking pixel is een 1 bij 1 grootte pixel in de e-mail, die niet zichtbaar is voor de lezer. Bij het openen van de e-mail, wordt het plaatje gedownload van een externe server. Doordat het plaatje een unieke ID bevat, kan het downloaden van het plaatje gekoppeld worden aan een individuele gebruiker. De persoonlijke link staat ergens in het bericht, waarbij de link ook voorzien is van een persoonlijke ID. Bij het klikken op een link, wordt de gebruiker voor korte tijd via een tussenwebsite doorgestuurd naar een website, om vervolgens direct door te gaan naar de website die men verwacht te krijgen. Deze tussenwebsite slaat echter in luttele seconde een cookie op de computer, waarmee direct gemeten kan worden hoe vaak en wie er klikt op een link. Met deze gegevens kan een profiel opgebouwd worden.



Figuur 5: Werking e-mailtracking (Bron: Haupt et al. (2018))

Gebruikte plug-in

In dit onderzoek is gebruikt van een Chrome plug-in genaamd 'Pixel Block' voor het detecteren van e-mailtrackers. Deze plug-in kan in Gmail postvakken detecteren of er sprake is van e-mailtrackers. Dit geeft de plug-in aan door het tonen van een rood oogje in een e-mail. In totaal is bij 96 e-mailnieuwsbrieven de automatische detectie geactiveerd.

Ministerie van Defensie <defensiekrant@mailing.rijksoverheid.nl> Afmelden

Figuur 6: voorbeeld e-maildetectie d.m.v. plug-in

De techniek voor e-mailtracking kan gebruikt worden door het gebruik van HTML in e-mailberichten. Hiermee is het mogelijk om te achterhalen wanneer, hoe vaak en hoe lang een emailbericht is gelezen, maar kunnen ook gegevens over het besturingssysteem en het IP adres van de lezer achterhaald worden (Haupt et al., 2018). De technologie voor de e-mailtracking is globaal gebaseerd op twee technieken: de trackingpixel en persoonlijke linkjes in berichten. De tracking pixel is een 1 bij 1 grootte pixel in de e-mail, die niet zichtbaar is voor de lezer. Bij het openen van de e-mail, wordt het plaatje gedownload van een externe server. Doordat het plaatje een unieke ID bevat, kan het downloaden van het plaatje gekoppeld worden aan een individuele gebruiker. De persoonlijke link staat ergens in het bericht, waarbij de link ook voorzien is van een persoonlijke ID. Bij het klikken op een link, wordt de gebruiker voor korte tijd via een tussenwebsite doorgestuurd naar een website, om vervolgens direct door te gaan naar de website die men verwacht te krijgen. Deze tussenwebsite slaat echter in luttele seconde een cookie op de computer, waarmee direct gemeten kan worden hoe vaak en wie er klikt op een link. Met deze gegevens kan een profiel opgebouwd worden.

Handmatige detectie

Berichten die zijn opgemaakt in HTML-format, kunnen handmatig gecontroleerd worden op de mogelijke aanwezigheid van tracking detectie. In dit onderzoek hadden 102 nieuwsbrieven een opmaak in HTML opmaak.

In de e-mailomgeving van Gmail is het mogelijk om de originele HTML-code van een bericht te bekijken. Op basis van recent Duits onderzoek, is gekeken naar een aantal gevalideerde kenmerken van een e-mailbericht waarin tracking plaatsvindt (Fabian et al., 2015). De gecontroleerde kenmerken zijn:

- Gebruik van meer dan 3 unieke ID's in een bericht. Deze zijn herkenbaar aan het gebruik van een combinatie van hoofd- en kleine letters, cijfers en letters of het gebruik van bijvoorbeeld het e-mailadres van de gebruiker.
- Gebruik van meer dan drie sleutelwoorden in een bericht: 'track', 'code' of 'user'.
- Het gebruik van minimaal 1 trackingpixel in een bericht. Dit is een niet zichtbare afbeelding in een bericht. In de HTML-tekst is deze herkenbaar doordat deze vaak 1x1 pixel groot is (HTML: Border=0, Width=1, Height=1)

In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven van de handmatige check. De missing values zijn afkomstig van de e-mailberichten die niet in HTML zijn opgemaakt. Bij deze e-mails kon alleen door middel van de geautomatiseerde detectie een oordeel worden gegeven of er sprake was van e-mailtracking.

Tabel 18: Resultaat handmatige detectie e-mailtracking

| | Ja | Nee | Missing |
|------------------------|----|-----|---------|
| Meer dan 3 unieke ID's | 85 | 17 | 8 |
| Sleutelwoorden | 37 | 65 | 8 |
| Trackingpixel | 97 | 5 | 8 |

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek zo groot mogelijk te houden, is getracht om van elke organisatie minimaal 2 nieuwsbrieven te analyseren. Dit om te voorkomen dat bij een individuele mailing toevallig geen gebruik gemaakt is van tracking. In onderstaande tabel is te zien dat dit voor driekwart van de organisaties is gelukt.

Tabel 19: Aantal geanalyseerde e-mails per organisatie

| Aantal geanalyseerde e-mails | Aantal nieuwsbrieven | Percentage |
|------------------------------|----------------------|------------|
| 1 | 29 | 26,4% |
| 2 | 81 | 73,6% |

Bijlage 4: Overige verantwoording resultaten

Deze bijlage is een uitbreiding op de resultaten, beschreven in hoofdstuk 4.

1. Resultaat gevraagde persoonsgegevens

In onderstaande tabel is te zien hoeveel organisaties naast het e-mailadres, ook andere persoonsgegevens gevraagd hebben tijdens het aanmeldproces. Dit ter onderbouwing van de bewering dat e-mailnieuwsbrieven mogelijk privacy gevoeliger zijn dan website cookies, doordat de gegevens gekoppeld kunnen worden aan andere gegevens (Englehardt et al., 2018; Haupt et al., 2018). Uit de resultaten blijkt dat 43% van de organisaties inderdaad meer gegevens vraagt dan alleen het e-mailadres (adres, naam, leeftijd of geslacht zijn gemeten).

Tabel 20: Resultaten gevraagde informatie bij aanmelden voor nieuwsbrief

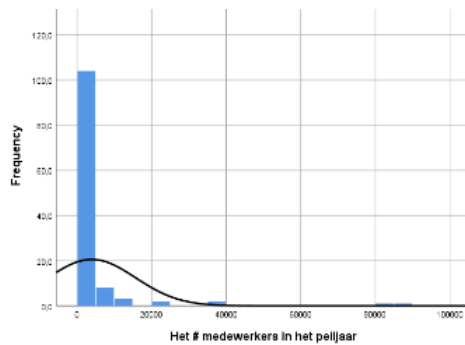
| Extra informatie | Frequentie | Percentage | Cumulatief |
|------------------|------------|------------|------------|
| 0 | 63 | 57,3 | 57,3 |
| 1 | 21 | 19,1 | 76,4 |
| 2 | 18 | 16,4 | 92,7 |
| 3 | 7 | 6,4 | 99,1 |
| 4 | 1 | 0,9 | 100,0 |
| | 110 | 100,0 | |

2. Databewerkingen zichtbaarheid

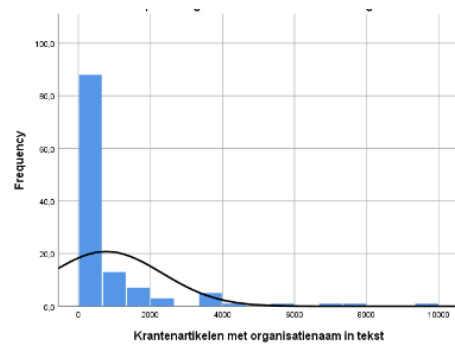
In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven voor de twee indicatoren binnen de variabele zichtbaarheid. Te zien is dat de mediaan sterk negatief afwijkt van het gemiddelde. Dit houdt in dat de meerderheid van de organisaties een lagere meetwaarde heeft dan het gemiddelde en dat daarnaast het gemiddelde waarschijnlijk wordt beïnvloed door extreme outliers. De zeer hoge skewness en de histogrammen voor beide indicatoren bevestigen een sterke rechts scheve verdeling. Bij een rechts scheve verdeling (Engels: positive skew) gegeven het type data, zijn de log transformatie of de square root transformatie geschikte methoden voor het normaliseren van de data. Beide methoden zijn geprobeerd, waarbij de log transformatie (skew: -,221 en ,666) een betere verdeling gaf dan de square root (skew: 1,717, 3,345). Voor beide transformaties geldt dat een constante van 1 is toegevoegd aan de oorspronkelijke waarde, omdat de dataset voor het aantal krantenartikelen veel data met de waarde 0 bevat en de berekeningen hier niet mee om kunnen gaan.

Tabel 21: Oorspronkelijke resultaten indicatoren zichtbaarheid voor transformatie

| | # Medewerkers | # Krantenartikelen |
|------------------------|---------------|--------------------|
| N | 121 | 121 |
| Gemiddelde | 4152,57 | 708,00 |
| Mediaan | 870,00 | 144,00 |
| Modus | 2000 | 1 |
| Std. Deviatie | 12252,908 | 1427,325 |
| Scheefheid | 5,367 | 3,899 |
| Std. Error of Skewness | ,230 | ,230 |
| Minimum | 100 | 0 |
| Maximum | 85610 | 9842 |



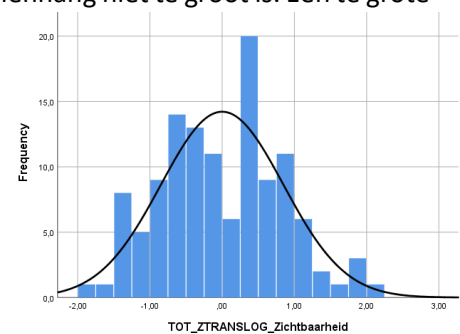
Figuur 8: Histogram aantal medewerkers voor transformatie



Figuur 7: Histogram aantal krantenartikelen voor transformatie

De indicatoren samen vormen de variabele zichtbaarheid. De correlatie tussen het aantal krantenartikelen en het aantal medewerkers is significant, maar niet hoog $r(110)=0.444$, $p<.001$. Dit is een te verwachte samenhang: organisaties met een groter aantal medewerkers zijn mogelijk ook zichtbaarder in de media. De correlatie laat echter zien dat de samenhang niet te groot is. Een te grote samenhang zou impliceren dat de indicatoren mogelijk hetzelfde meten.

Aangezien de schalen van medewerkers en het aantal krantenartikelen ook na transformatie ongelijk zijn, is gekozen om bij het bepalen van de variabele zichtbaarheid het gemiddelde te nemen van de gestandaardiseerde waarde (z-waarde) van beide indicatoren. Zie hiernaast het histogram van de variabele zichtbaarheid uitgedrukt in de gestandaardiseerde waarde.



Figuur 9: Resultaten totaalscore zichtbaarheid na transformatie

3. Resultaten controle variabelen

In onderstaande tabel zijn de hiërarchische regressievergelijkingen te zien voor de controle variabelen en het effect op afhankelijke variabelen zichtbaarheid en overheidsafhankelijkheid. Het effect van de controle variabele is zichtbaar door te kijken naar de partiële regressie coëfficiënt en significantie van de afhankelijke variabele bij een meervoudige regressievergelijking. Te zien is dat deze regressie coëfficiënten niet veel afwijken van de oorspronkelijke regressie coëfficiënt van de afhankelijke variabele en daarnaast zijn alle regressie coëfficiënten niet significant.

Tabel 22: Resultaten hiërarchische regressie vergelijking controle variabelen

| Controle variabele | Variabele | N | Constante | Richtingscoëfficiënt (b), df, t-Toets en significantie | Voorspellende waarde | VIF |
|--------------------|--------------------------|-----|-----------|--|---------------------------------------|-------|
| Leeftijd | Leeftijd | 110 | 7.847 | $\beta=-0,706$, $t=-1,623$, $p=0,108$ | $R^2=,075$ $F=4,316$ $p=0,016$ | 1,121 |
| | Zichtbaarheid | 110 | | $\beta=0,638$, $t=2,846$, $p=0,005$ | | 1,121 |
| | Leeftijd | 110 | 7,620 | $\beta=-0,282$, $t=-0,670$, $p=0,504$ | $R^2=,028$ $F=1,527$, $p=0,222$ | 1,001 |
| | Overheidsafhankelijkheid | 110 | | $\beta=-,648$, $t=-1,597$, $p=,113$ | | 1,001 |
| Privacy artikelen | Privacy artikelen | 110 | 6,450 | $\beta=0,393$, $t=0,912$, $p=,364$ | $R^2=,059$ $F=3,365$, $p=0,038^{**}$ | 1.373 |
| | Zichtbaarheid | 110 | | $\beta=0,399$ $t=-1,597$, $p=0,113$ | | 1.373 |
| | Privacy artikelen | 110 | 6,674 | $\beta=0,686$, $t=1,843$, $p=,068$ | $R^2=,054$ $F=3,036$, $p=0,052^*$ | 1.017 |
| | Overheidsafhankelijkheid | 110 | | $\beta=-,559$, $t=-1,384$, $p=0,169$ | | 1.017 |

Bijlage 5: SBI-codes algemeen belang

Onderstaande SBI codes zijn op basis van de *Handreiking Diensten van Algemeen Economisch Belang* (Rijksoverheid, 2014) gebruikt om te bepalen of een organisatie een dienst of product aanbiedt dat geplaatst kan worden binnen het algemeen belang voor het bepalen van de modererende variabele branche.

Tabel 23: Overzicht SBI codes gebruikt voor het label 'Algemeen belang'

| SBI | Omschrijving SBI | SBI | Omschrijving SBI |
|---------|---|---------|---|
| D 35 | Productie en distributie van en handel in elektriciteit, aardgas, stoom en gekoelde lucht | Q 862 | Medische en tandheelkundige praktijken |
| D 351 | Productie van elektriciteit; transmissie en distributie van elektriciteit en aardgas | Q 8621 | Praktijken van huisartsen |
| D 3511 | Productie van elektriciteit | Q 8622 | Praktijken van medisch specialisten en medische dagbehandelcentra (geen tandheelkunde) |
| D 35111 | Productie van elektriciteit door thermische, kern- en warmtekrachtcentrales | Q 86221 | Praktijken van medisch specialisten en medische dagbehandelcentra (geen tandheelkunde of psychiatrie) |
| D 35112 | Productie van elektriciteit door windenergie | Q 86222 | Praktijken van psychiaters en dagbehandelcentra voor geestelijke gezondheids- en verslavingszorg |
| D 35113 | Productie van elektriciteit door zonnecellen, warmtepompen en waterkracht | Q 8623 | Tandartspraktijken |
| D 3512 | Beheer en exploitatie van transportnetten voor elektriciteit, aardgas en warm water | Q 86231 | Praktijken van tandartsen |
| D 3513 | Distributie van elektriciteit en gasvormige brandstoffen via leidingen | Q 86232 | Praktijken van tandheelkundig specialisten |
| D 3514 | Handel in elektriciteit en in gas via leidingen | Q 869 | Paramedische praktijken en overige gezondheidszorg zonder overnachting |
| D 352 | Productie van aardgas | Q 8691 | Praktijken van verloskundigen en paramedici |
| D 3520 | Productie van aardgas | Q 86911 | Praktijken van verloskundigen |
| D 353 | Productie en distributie van stoom en gekoelde lucht | Q 86912 | Praktijken van fysiotherapeuten |
| D 3530 | Productie en distributie van stoom en gekoelde lucht | Q 86913 | Praktijken van psychotherapeuten, psychologen en pedagogen |
| E 36 | Winning en distributie van water | Q 86919 | Overige paramedische praktijken (geen fysiotherapie en psychologie) en alternatieve genezers |
| E 37 | Afvalwaterinzameling en -behandeling | Q 8692 | Overige aanbieders van gezondheidszorg zonder overnachting en gezondheidsondersteunende diensten |
| E 38 | Afvalinzameling en -behandeling; voorbereiding tot recycling | Q 86921 | Gezondheidscentra |
| E 39 | Sanering en overig afvalbeheer | Q 86922 | Arbobegeleiding en re-integratie |
| E 360 | Winning en distributie van water | Q 86923 | Preventieve gezondheidszorg (geen arbobegeleiding) |
| E 3600 | Winning en distributie van water | Q 86924 | Medische laboratoria, trombosediens en overig behandelingsondersteunend onderzoek |
| E 370 | Afvalwaterinzameling en -behandeling | Q 86925 | Ambulancediensten en centrale posten |
| E 3700 | Afvalwaterinzameling en -behandeling | Q 86929 | Samenwerkingsorganen op het gebied van gezondheidszorg en overige |
| E 381 | Inzameling van afval | Q 87 | Verpleging, verzorging en begeleiding met overnachting |
| E 3811 | Inzameling van onschadelijk afval | Q 871 | Verpleeghuizen |
| E 3812 | Inzameling van schadelijk afval | Q 8710 | Verpleeghuizen |
| E 382 | Behandeling van afval | Q 872 | Huizen en dagverblijven voor verstandelijk gehandicapten |
| E 3821 | Behandeling van onschadelijk afval | Q 8720 | Huizen en dagverblijven voor verstandelijk gehandicapten |
| E 3822 | Behandeling van schadelijk afval | Q 873 | Huizen en dagverblijven voor niet-verstandelijk gehandicapten en verzorgingshuizen |
| E 383 | Voorbereiding tot recycling | Q 8730 | Huizen en dagverblijven voor niet-verstandelijk gehandicapten en verzorgingshuizen |
| E 3831 | Sloop van schepen, witgoed, computers e.d. | Q 87301 | Huizen en dagverblijven voor niet-verstandelijk gehandicapten |
| E 3832 | Gesorteerd materiaal voorbereiden tot recycling | Q 87302 | Verzorgingshuizen |
| E 390 | Sanering en overig afvalbeheer | Q 879 | Jeugdzorg en maatschappelijke opvang met overnachting |
| E 3900 | Sanering en overig afvalbeheer | Q 8790 | Jeugdzorg en maatschappelijke opvang met overnachting |
| H 491 | Personenvervoer per spoor (geen tram of metro) | Q 87901 | Jeugdzorg met overnachting en dagverblijven voor jeugdzorg |
| H 4910 | Personenvervoer per spoor (geen tram of metro) | Q 87902 | Maatschappelijk opvang met overnachting |
| H 493 | Personenvervoer over de weg | Q 881 | Maatschappelijke dienstverlening zonder overnachting gericht op ouderen en gehandicapten |
| H 4931 | Openbaar vervoer binnen steden | Q 8810 | Maatschappelijke dienstverlening zonder overnachting gericht op ouderen en gehandicapten |
| H 49392 | Streekvervoer per bus, tram en metro | Q 88101 | Thuiszorg |
| H 503 | Binnenvaart (passagiersvaart en veerdiensten) | Q 88102 | Welzijnswerk voor ouderen |
| H 5030 | Binnenvaart (passagiersvaart en veerdiensten) | Q 88103 | Ondersteuning en begeleiding van gehandicapten |
| H 531 | Nationale post met universele dienstverplichting | Q 889 | Maatschappelijke dienstverlening zonder overnachting niet specifiek gericht op ouderen en |
| H 5310 | Nationale post met universele dienstverplichting | Q 8891 | Kinderopvang en peuterspeelzaalwerk |
| J 5813 | Uitgeverijen van kranten | Q 8899 | Ambulante jeugdzorg, maatschappelijk werk en advies en lokaal welzijnswerk |
| J 60 | Verzorgen en uitzenden van radio- en televisieprogramma's | Q 88991 | Ambulante jeugdzorg |
| J 601 | Radio-omroepen | Q 88992 | Maatschappelijk werk |
| J 6010 | Radio-omroepen | Q 88993 | Lokaal welzijnswerk |
| J 602 | Televisieomroepen | Q 88999 | Overig maatschappelijk advies, gemeenschapshuizen en samenwerkingsorganen op het gebied van |
| J 6020 | Televisieomroepen | Q 900 | Kunst |
| J 61 | Telecommunicatie | R 9001 | Podiumkunst en -vermaak |
| J 611 | Draadgebonden telecommunicatie | R 90011 | Beoefening van podiumkunst |
| J 6110 | Draadgebonden telecommunicatie | R 90012 | Producten van podiumkunst |
| J 612 | Draadloze telecommunicatie | R 90013 | Circus en variété |
| J 6120 | Draadloze telecommunicatie | R 9002 | Dienstverlening voor uitvoerende kunst |
| J 613 | Telecommunicatie via satelliet | R 9003 | Schrijven en overige scheppende kunst |
| J 6130 | Telecommunicatie via satelliet | R 9004 | Theaters, schouwburgen en evenementenhallen |
| J 619 | Overige telecommunicatie | R 90041 | Theaters en schouwburgen |
| J 6190 | Overige telecommunicatie | R 90042 | Evenementenhallen |

